

Communication Skills

مهارات الاتصال

لطلبة التحضيرية

إعداد

قسم مهارات تطوير الذات

عمادة السنة التحضيرية والدراسات المساندة

جامعة الحدود الشمالية

الطبعة الثالثة 2018


بسم الله الرحمن الرحيم

تقديم الكتاب

تهدف العملية التعليمية والتربوية بصورة عامة إلى خلق أفراد متكاملين في نواحي نموهم العلمي والاجتماعي ، وتعتبر مهارات الاتصال الإنساني ذات أهمية كبرى لتحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي في كافة المواقف الإنسانية والتعليمية.

حيث أن فنون التواصل الإنساني في مختلف المجالات الحياتية التي يتعرض لها الطلاب في حياتهم الجامعية أو من خلال سوق العمل أو خارجه، يتطلب المزيد من التدريب والتعلم على أساليب ومهارات الاتصال، ليتمكن كل طالب وطالبة من تقديم أفكارهم ومشاعرهم والمعلومات التي يؤمنون بها بطريقة ناجحة ومقبولة للآخرين، الأمر الذي يساعدهم على نجاحهم داخل المؤسسات وخارجها ونجاحهم المهني من خلال مهارات التعامل مع الزبائن ، والزملاء ، والمديرين ، وغيرهم ممن نتعامل معهم بحكم طبيعة العمل أو حتى علي المستوى الشخصي والاجتماعي.

بالإضافة إلى أن التدريب على مهارات التواصل الإلكتروني المتعددة والمتنوعة والتي باتت جزءا من حياتنا اليومية تساعد على النمو العلمي والمهني لسهولة نقل وتبادل المعلومات والمعارف من خلالها وهنا تبرز أهمية هذا النوع من التواصل الإنساني الإلكتروني الذي بات من مستلزمات العصر.

لذا فإن تعلم وإتقان تلك المهارات الاتصالية بكافة أنواعها وأشكالها تبرز أهميتها ودورها الهام في مساعدة وتشجيع الآخرين علي تحقيق ذواتهم وأهدافهم وتطلعاتهم، والمساهمة في تكوين الشخصية العلمية المتزنة والمتكاملة التي تساهم في تنمية وتطوير المجتمعات الإنسانية.



وصف وأهداف مقرر مهارات الاتصال

وصف المقرر : Course description

يهدف مقرر مهارات الإتصال إلى إلمام الطالب بالمفاهيم والنظريات في مجال الاتصال الإنساني وإكسابه المهارات الأساسية في مجال التواصل مع الذات والآخرين وتعزيز ممارستها في حياته اليومية والعملية باستخدام أساليب جدية تعتمد على التدريب والتقويم المتنوع والفعال، ولذا فقد صمم المقرر ليكون حقيبة تدريبية للطالب يراعي اختيار الأدوات التي تزيد من فهم واستيعاب الطالب باستخدام الصور التوضيحية المناسبة ووضع التمارين والتطبيقات الإثرائية والتي تعتبر مكوناً أساسياً من المادة ومقياسا لإتقان الطالب المهارات المطلوبة للاتصال الناجح والفعال.

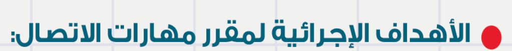
أهداف المقرر : Course objectives

الأهــداف العـــامة :

١. أن يلم الطالب بمفهوم التواصل الإنساني: نظرياته وأبعاده ودوره في نجاح الفرد على المستوى الشخصي والاجتماعي والعملي .

٢. أن يكتسب الطالب المهارات اللازمة للتواصل الفعال مع ذاته والآخرين في محيطها الاجتماعي والعملي .

٣.أن ينجح الطالب في تطبيق هذه المهارات في المواقف الحياتية المختلفة .



الأهداف الإجرائية لمقرر مهارات الاتصال:

١. تعريف الطلاب بالاتصال الإنساني من حيث مفهومه وأهميته وعناصره ، وخصائصه ومعوقاته وأنواعه.

٢.إكساب الطلاب المهارات اللازمة لتقديم أنفسهم وأفكارهم بأكثر الطرق تأثيراً.

٣.إكساب الطلاب المهارات والقدرات التي تمكنهم من حسن الإنصات للمتحدثين.

٤.تعريف الطلاب بأساليب ومهارات القراءة والكتابة واكتساب مهاراتها.

٥. إكساب الطلاب مهارات التعامل مع الأنماط الشخصية المختلفة

٦.مساعدة الطلاب علي تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي وتطويرها.

٧.إكساب الطلاب مهارات الحوار ومهارات العرض والإلقاء ومهارات الإقناع والتفاوض.

٨.تعريف الطلاب أنماط الاتصال في بيئة العمل ووسائلها واكتساب مهارات الاتصال باقتدار داخل قطاعات العمل المختلفة

٩.إكساب الطلاب مهارات الاستخدام الأمثل لوسائل الاتصال الالكترونية .





فهرس المحتويات





فهرس المحتويات





فهرس المحتويات









الفصل الأول

مقدمة في مهارات



الإتصال



الفصل الأول – مدخل إلى مهارات الاتصال

تمهيد:

تعتبر عملية التواصل بين البشر قديمة قدم الإنسان نفسه، والاتصال عملية تتم في كل وقت وكلنا يسهم ويشارك فيها، فالاتصال هو محور عملية نقل الخبرات الإنسانية عبر الأجيال، إذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والأحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر، وهو لا يقتصر على استخدام الكلمات والألفاظ فقط، بل يتعدى ذلك إلى الصور والأشكال والرسوم والرموز المختلفة.

مفهوم الاتصال :

يرجع أصل كلمة اتصال Communication إلى الكلمة اللاتينية Communes ومعناها Common أي مشترك أو عام وبالتالي فإن الاتصال هو العملية التي تتضمن المشاركة أو التفاهم حول فكرة أو إحساس أو سلوك أو اتجاه أو فعل ما.

ويمكن تعريف الاتصال بأنه: العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي.

أهمية الاتصال:

يمثل الاتصال جزءا كبرا من أعمال الأفراد اليومية، ويقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين ٧٥-٩٠٪ من وقت الأشخاص سواء مع ذواتهم أو مع الآخرين.، وللاتصال أهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات، ويمكن توضيح هذه الأهمية في الجدول التالي :



الأهمية الشخصية	الأهمية الاجتماعية
القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المطلوب.	تنمية العلاقات الشخصية بين الأفراد.
وسيلة لتحفيز الأفراد للقيام بالأدوار المطلوبة.	تحقيق التفاهم بين القيادة والعاملين، وممارسة العلاقات الإنسانية، وتحقيق الرضا في العمل، ورفع الروح المعنوية.
تنمية خبرات الأفراد ومهاراتهم.	وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد.
إشباع حاجة الأفراد للانتماء إلى الجماعة، فالاتصال بذاته حاجة يسعى إلى إشباعها.	وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين أفراد المجتمع.
نقل المعلومات، والبيانات، والإحصاءات، والمفاهيم بما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة، وتحقيق النجاح المطلوب.	تحقيق التفاهم بين القيادة والعاملين، وممارسة العلاقات الإنسانية، وتحقيق الرضا في العمل، ورفع الروح المعنوية.

أهداف الإتصال:

من أهداف عملية الاتصال والتي يسعي الأفراد إلى تحقيقها:

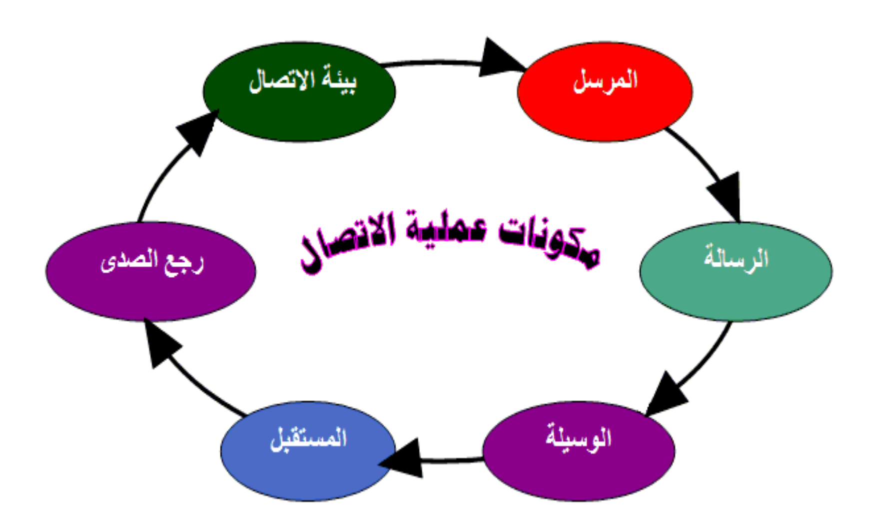
- البقاء والحفاظ على الحياة.
- الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان.
- الحاجة إلى الحوار والإقناع لاتخاذ القرارات المناسبة.
- التعاون والتفاعل مع الآخرين.
- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع.
- الحصول على المعلومات لفهم العالم من حولنا.





مكونات عملية الاتصال:

نظرا لأن الاتصال عملية مستمرة بين الأفراد، فإنه لابد أن يسير في اتجاهين بين أطراف عملية الاتصال، ولابد أن تأخذ شكلا دائريا لكي تسير في الاتجاهين.
وتتكون عملية الاتصال من عدد من العناصر الضرورية للاتصال وهذه العناصر يمكن توضيحها في الشكل التالي:



١. المرسل:

وهو الفرد مصدر الرسالة والذي يرغب في التأثير على الآخر (فرد أو مجموعة) بإنشاء رسالة ونقلها إليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته. ويعد المرسل المحور الرئيس في عملية الاتصال وعليه يقع العبء الأكبر في فاعلية وكفاءة عملية الاتصال واستمرارها.



٢. الرسالة:

مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، وهي تمثل نقطة اللقاء بين المرسل والمستقبل بل والمحور الأساسي في عملية الاتصال، لذا يجب صياغة رموزها واختيار عباراتها وكلماتها بدقة بحيث تحمل نفس المعاني التي يستهدفها المرسل.

٣. الوسيلة:

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل، وهي القناة وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي يتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة الاتصال المناسبة مؤشرا مهما لنجاح عملية الاتصال وتحقيق أهدافها.

٤. المستقبل:

وهو من يستقبل الرسالة من المرسل وهو المعني بالرسالة، والذي يقوم بفك رموزها وتحليلها وتفسيرها، وترجمتها إلى معانيها التي يقصدها المرسل، وقد يكون المستقبل شخصية حقيقية (فردا واحدا أو مجموعة أفراد) أو شخصية اعتبارية (منظمة أو هيئة)، وهو أيضا يتحول من مستقبل إلى مرسل في نفس الوقت بمجرد استقباله للرسالة، حيث يتبادل الأدوار مع المرسل.

٥. رجع الصدى:

ويقصد بها رد الفعل الفوري من المستقبل على الرسالة الاتصالية، وهي ما ينتظره المرسل من المستقبل أثناء الرسالة الاتصالية، وتشير إلى مدى نجاح عملية الاتصال في تحقيق أهدافها. فمن خلاله يتضح للمرسل ما إذا كانت الرسالة قد وصلت للمستقبل وفهمها كما يريد أم لا، وهنا على المرسل أن يعيد تصحيح الرسالة غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل ويعيد إرسال ما لم يصل من عناصر الرسالة إلى المستقبل مرة أخرى.

٦. بيئة الاتصال:

وهي الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.





خصائص الاتصال:

من خصائص عملية الاتصال ما يلي:

١. الاتصال عملية مستمرة غير منتهية:

يتضمن الاتصال مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الاتصال، والتي ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة، فهذه الأنشطة مستمرة مع بقاء الإنسان في الحياة.

٢. الاتصال عملية متكاملة:

تتكامل عناصر عملية الاتصال لكي يحدث بالشكل الصحيح، كما أنه لا يمكن أن يتم الاتصال بأحد عناصر الاتصال فقط دون بقية العناصر الأخرى. فالاتصال الفعال هو الذي تتكامل فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل والوسيلة والبيئة الاتصالية والأهداف والتغذية الراجعة.

٣. الاتصال عملية رمزية:

يقوم الاتصال أساساً على إخراج الأفكار والآراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل إلى المستقبل بنفس المعنى الذي في ذهن وعقل المرسل، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات أو العبارات أو الخطوط والأشكال.

٤. الاتصال عملية ديناميكية:

يتميز الاتصال بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتدور بين طرفي عملية الاتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلا ويصبح المستقبل مرسلا وهكذا، فإن العلاقة التواصلية بين طرفي الاتصال في تغير مستمر وحركة دائمة تدور بين المرسل والمستقبل.

٥. الاتصال عملية حتمية ضرورية:

يعتبر الاتصال ضرورة حياتية لقضاء حوائج الإنسان وتحقيق مطالبه الشخصية والاجتماعية، فالإنسان بطبعه اجتماعي يعيش مع الآخرين ويتفاعل معهم، فالإنسان يعيش في البيئة يتفاعل معها ويتواصل مع عناصرها المختلفة الإنسانية والحيوانية والنباتية بل والجمادية أيضا.



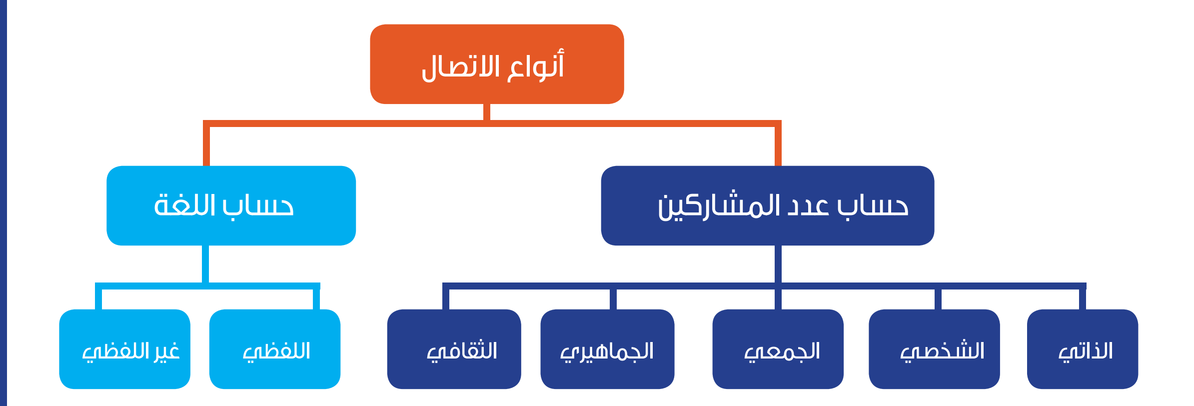
٦. الاتصال عملية غير قابلة للتراجع:

نظرا لأن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فإن الاتصال أيضا لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الاتصال في الآخرين من آثار إيجابية أو سلبية، بل كل ما يمكن فعله في هذه الحالة هو التوضيح أو التفسير أو التبرير أو التأسف أو الاعتذار لإصلاح ما أفسده الاتصال أو التقليل من آثاره، ولكن يبقى الاتصال قائما ومؤثرا في النفس قولاً وفعلاً.

٧. الاتصال عملية قصدية وغير قصدية:

ويعنى أن يكون الاتصال بشكل قصدي متعمد من طرفي الاتصال أو أحدهما، وقد يكون بشكل غير متعمد من طرفي الاتصال أو من أحدهما.

أنواع الاتصال:





(أ)- أنواع الاتصال حسب عدد المشاركين في الاتصال:

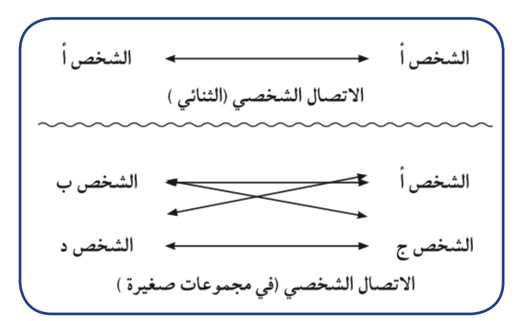
الاتصال الذاتي

هو الاتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال استخداماً في حياتنا اليومية. ومنها الحديث مع الذات، ومراجعة الذات، ولوم الذات، ونقد الذات، وتعزيز الذات، وتقدير الذات.

الاتصال الشخصي

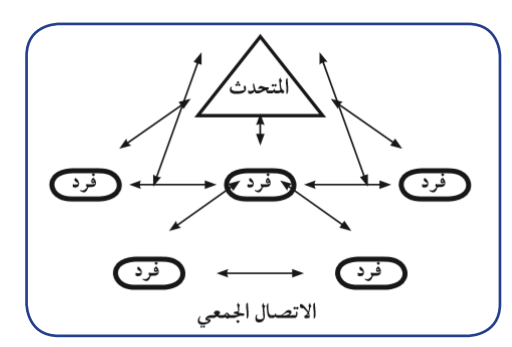
يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين.

ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.



الاتصال الجمعي

يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد أو الأصدقاء بحيث يكون حجمها العددي كبير لاتخاذ قرار أو حل مشكلة، وقد يحدث بين شخص واحد (مرسل) ومجموعة أفراد مستمعين (مستقبلين) من خلال المحاضرات الدراسية أو اللقاءات العامة.





الاتصال الجماهيري:

هو الاتصال الذي يكون موجها لجمهور كبير غير متجانس من الأفراد، وهم في الغالب مختلفون في طبقاتهم الاجتماعية ومستواهم الثقافي ومراكزهم المهنية، وغير قادرين على العمل كوحدة واحدة أو أن يجتمعوا في مكان واحد بشكل منظم وفعال. ويحدث الاتصال الجماهيري من خلال وسائل الاتصال التقليدية كالكتب والمجلات والصحف والنشرات، ووسائل الاتصال الإلكترونية كالجوالات والإذاعة والتلفزيون والإنترنت.

(ب)–أنواع الاتصال حسب اللغة:

١–الاتصال اللفظي (Verbal Communication)

وهو الاتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الاتصالية بطريقة معينة، سواء كان هذا الاستخدام للكلمات بطريقة شفهية أو بطريقة مكتوبة.

٢–الاتصال غير اللفظي (Non Verbal Communication)

وهو الاتصال الذي لا يعتمد على إصدار الأصوات في العملية الاتصالية ولكن يعتمد على حركات الجسد في العملية الاتصالية وما يصاحبها من رموز اتصالية.







مفاهيم خاطئة عن الاتصال:

قد يخطئ الكثير منا في تصوره عن الاتصال ومهاراته، ومن هذه التصورات الخاطئة ما يلي:

١- الاتصال عملية وراثية:

وهذا تصور خاطئ، إذ يتصور البعض أن الإنسان يولد ولديه مهارات الاتصال اللازمة للحياة والتعامل مع الآخرين، والحقيقة أن الإنسان يولد ولديه عناصر الاتصال من الحواس المختلفة والتي إذا ما استخدمها استخداما صحيحا وتدرب على تفعيلها تكونت لديه مهارات الاتصال الفعال، وعلى ذلك فمهارات الاتصال هي مهارات مكتسبة وليست وراثية، ويحتاج الإنسان إلى التدريب عليها لكي يصل الى مرحلة الإتقان.

٢- الكلمات في الاتصال لها نفس المعنى:

يتصور الكثير أن استخدام المرسل لكلمات معينة في التواصل يتم فهمها من المستقبل بنفس المعنى الذي يقصده المرسل. إلا أن معاني الكلمات التي يستخدمها المرسل في اتصاله تتوقف على طريقة إلقاء المرسل، كما تتوقف على القدرات العقلية للمستقبل وخلفيته الثقافية والاجتماعية.

٣- الاتصال إيجابي دائماً:

وهو من التصورات الخاطئة عن الاتصال، فتأثير الاتصال ليس إيجابيا في جميع الأحوال، بل إنه قد يكون سلبيا في أحيان كثيرة طبقا لطريقة الإلقاء وما يصاحبها من مؤثرات صوتية أو إيماءات وحركات جسمانية.

٤- مقاطعة الآخرين إثبات للذات:

وهو تصور خاطئ لدى كثير من الأفراد، إذ يبادر الفرد المستمع إلى مقاطعة المتحدث قبل أن يكمل فكرته، لإثبات ذاته وحضوره، والحقيقة أن حسن الإنصات إلى المتحدث حتى ينتهي من حديثه هو من آداب الاتصال المهمة بل ومن عوامل نجاح عملية الاتصال.

٥- الاتصال دائما أفضل من عدم الاتصال:

وهو من المفاهيم الخاطئة أيضا عن الاتصال، فليس كل الاتصال خير وليس كله شر وفي الحديث الشريف عن أبي هريرة رضي الله عنه عن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال «من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت» رواه البخاري ومسلم ، إشارة إلى أن بعض الاتصال قد يكون شرا فالأفضل له أن لا يكون.





معوقات الاتصال وكيفية التغلب عليها:

يقصد بمعوقات الاتصال تلك المشاكل التي تصادف أحد عناصر عملية الاتصال وتؤثر في كفاءة وجودة عملية الاتصال، وذلك كما يلي:

١-معوقات شخصية:

وهي المعوقات التي تتعلق بالعناصر الشخصية الإنسانية في عملية الاتصال وهي كل من المرسل والمستقبل.

أولاً: معوقات تتعلق بالمرسل:

- **عيوب النطق والكلام عند المرسل وعدم استخدام لغة الجسد.**
- **المرسل غير مقتنع بالرسالة التي يقدمها.**
- **اختلاف الخلفية الثقافية للمرسل عن المستقبل واختيار الكلمات والجمل والعبارات غير المناسبة.**
- **الحالة النفسية والانفعالية للمرسل غير المناسبة.**
- **استئثار المرسل بالحديث وعدم إعطائه الفرصة للمستقبل.**

ثانياً: معوقات تتعلق بالمستقبِل:

- **مقاطعة المستقبل للمرسل والتسرع في التقييم وإصدار الأحكام.**
- **وجود قصور في حاسة السمع لدى المستقبل.**
- **الحالة النفسية غير المناسبة للمستقبل.**
- **التركيز على الأخطاء التي يقع فيها المرسل وتصيدها.**
- **عدم مناسبة الموضوع لاهتمامات المستقبل والانشغال بالجوال أو المقتنيات الشخصية.**

٢-معوقات مادية:

أولاً: معوقات تتعلق بوسيلة الاتصال:

وهي المعوقات التي تتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال، حيث تكون غير مناسبة للرسالة، وتشتمل تلك المعوقات على ما يلي:

- **الوسيلة غير مناسبة لنقل الرسالة أو استخدام وسيلة تقليدية غير مناسبة للعصر.**
- **استخدام الوسيلة بشكل خاطئ أو غير فعال.**
- **استخدام الوسيلة يتطلب التدريب على مهارات فنية عليا من كل من طرفي الاتصال.**
- **عدم التنوع في استخدام الوسيلة.**





ثانياً: معوقات تتعلق بالرسالة:

وهي المعوقات التي تتعلق بالرسالة الاتصالية ذاتها، مما يؤثر على محتواها ومغزاها، وتشتمل تلك المعوقات على ما يلي:

- انتقاء الكلمات المعقدة غير المتداولة وصعبة الفهم، واستخدام اختصارات غير معروفة للجميع.
- الرسالة متخمة بالمعلومات والمصطلحات الفنية.
- استخدام الرسالة لكلمات غير مألوفة لطرفي عملية الاتصال.
- استخدم الرسالة للرموز العلمية والمصطلحات الفنية غير المناسبة لطرفي الاتصال.

ثالثاً: معوقات تتعلق ببيئة الاتصال:

وهي المعوقات التي تتعلق ببيئة الاتصال المحيطة سواء كانت البيئة مادية ومعنوية وتسبب تشويش عملية الاتصال، وتشمل تلك المعوقات على ما يلي:

- البيئة الاتصالية لا تشجع على التغذية الراجعة للاتصال.
- الظروف البيئية الطبيعية (الحرارة والتهوية والضوء والإمكانيات المادية) غير مناسبة.
- اختلاف العادات والتقاليد الثقافية والاجتماعية للبيئة الاتصالية.
- قلة التنظيم في البيئة الاتصالية، وما ينتج عنه من كثرة المقاطعات أثناء عملية الاتصال.

التغلب على معوقات الاتصال:

لكي تتم عملية الاتصال بطريقة فعالة، فلابد من التغلب على المعوقات المتعلقة بعناصر الاتصال وأي معوقات أخرى قدر الإمكان، ومن طرق التغلب على معوقات الاتصال ما يلي:

١- تبسيط اللغة:

من المهم استخدام لغة بسيطة وتعابير سهلة الفهم وخالية من الغموض لمساعدة المستقبل على فهم الرسالة وتحليلها بنجاح، لذا يفضل تجنب استخدام التعابير الفنية والمعقدة واستخدام ألفاظ سهلة وبسيطة مع غير المتخصصين.

٢- الموضوعية وعدم التحيز:

أثناء الاتصال على المرسل تحييد مشاعره، خصوصا خلال مناقشة المواضيع الحساسة والمثيرة للعواطف، مما يساعد على إصدار الرسالة وإيصالها للطرف المقابل بعقلانية وموضوعية.



٣–التفاعل مع المستقبِل:

عند إرسال الرسالة يجب أن يضع المرسل نفسه في مكان المستقبل ويحاول فهم واستيعاب ردود أفعال المستقبل.

٤–التغذية الراجعة:

من خلال تقييم المرسل لمقدار فهم المستقبل لمحتوى الرسالة باستخدام مجموعة من الأسئلة البسيطة والمباشرة مثل: الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة.

٥–تجنب الأحكام والافتراضات المسبقة:

من الأفضل تجنب إصدار توقعات وافتراضات مسبقة مما قد يوقعنا في مواقف محرجة وسلبية خلال عملية الاتصال، ولذلك لا بد إطلاع الطرف المقابل على افتراضاتك حتى يدرك أنها مجرد افتراضات وليست واقع.

٦–التخلي عن التعصب وقبول الرأي الآخر:

وغالباً ما تجتاح الإنسان الرغبة بأن يكون على صواب دائماً، وأن يكون الطرف المقابل على خطأ. ولذلك يجب أن يحاول المرسل التخلي عن هذه الظاهرة السلبية وتجنب النزاعات الناشئة عن الإصرار على صحة آرائه، فعلى الإنسان سماع وتقبل آراء الآخرين بهدف الوصول للصواب النهائي.





أنشطة وتدريبات عملية على الفصل الأول

تدريب (١)

بالتعاون مع مجموعتك وفي ضوء اطلاعك على مفهوم الاتصال،
صغ مفهوما للاتصال بأسلوبك في أقل عدد من الكلمات.

....



تدريب (٢)

بناء على اطلاعك على عناصر عملية الاتصال، قم بالبحث عن أحد الرسوم التوضيحية الخاصة بعناصر عملية الاتصال ورسمها هنا، ثم رفعها على blackboard.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....





تدريب (٣)

طبق عناصر عملية الاتصال الست على أحد المواقف الاتصالية التي مرت بك قبل ذلك.

★ الموقف

....

....

★ المرسل

....

....

★ الرسالة

....

....

★ الوسيلة

....

....

★ المستقبل

....

....

★ رجع الصدى

....

....

★ بيئة الاتصال

....

....







الفصل الثاني

مهارات الاتصال اللف



ظي



الفصل الثاني – مهارات الاتصال اللفظي

تمهيد:

يعتبر الاتصال اللفظي هو أحد أهم مهارات الاتصال، حيث تقوم عملية الاتصال أساسا بين الأفراد على استخدام الكلمات والجمل أو العبارات والألفاظ في التواصل مع الآخرين، سواء كان هذا التواصل بشكل شفهي أو بشكل مكتوب، فيتم تبادل الخبرات ونقل المعارف والعلوم بين الأفراد وزيادة العلاقات بين الأفراد وتقوية الأواصر بينهم.

ولقد تناول القرآن الكريم الاتصال اللفظي في كثير من الآيات، ومن ذلك قوله تعالى: « وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلاَئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُواْ أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاء وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لاَ تَعْلَمُونَ » (البقرة: ٣٠).

وقال تعالي: « أَلَمْ تَرَ إِلَى الَّذِي حَآجَّ إِبْرَاهِيمَ فِي رِبِّهِ أَنْ آتَاهُ اللّهُ الْمُلْكَ إِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّيَ الَّذِي يُحْيِـي وَيُمِيتُ قَالَ أَنَا أُحْيِـي وَأُمِيتُ قَالَ إِبْرَاهِيمُ فَإِنَّ اللّهَ يَأْتِي بِالشَّمْسِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَأْتِ بِهَا مِنَ الْمَغْرِبِ فَبُهِتَ الَّذِي كَفَرَ وَاللّهُ لاَ يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ » (البقرة: ٢٥٨).

وقال تعالي: «قَالَتْ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي أَمْرِي مَا كُنْتُ قَاطِعَةً أَمْرًا حَتَّى تَشْهَدُونِ» (النمل: ٢٩ -٣٠).

مفهوم الاتصال اللفظي:

يمكن تعريف الاتصال اللفظي بأنه: الاتصال الذي يعتمد على استخدام الكلمات أو الجمل والعبارات في العملية الاتصالية بطريقة معينة، سواء كان هذا الاستخدام للكلمات بطريقة شفهية أو بطريقة مكتوبة، وسواء كان ذلك من المرسل أو من المستقبل أو من كليهما، بهدف الوصول إلي أكبر قدر من الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الألفاظ لدي أطراف عملية الاتصال.





أنواع الاتصال اللفظي:

من أنواع الاتصال اللفظي ما يلي:

- **أولا: الاتصال الشفهي: ويشتمل على المهارات التي تتعلق بعملية النطق واستخدام المؤثرات الصوتية في عملية الاتصال، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي:**

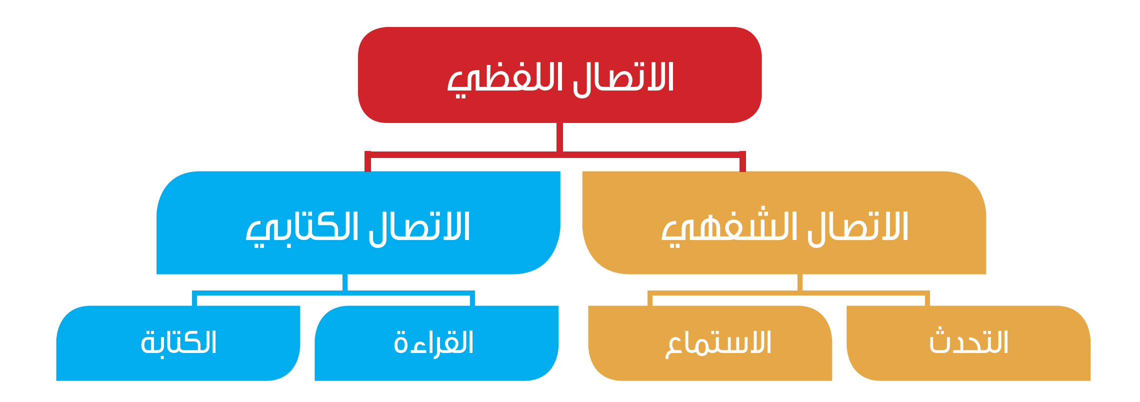
١. **مهارة التحدث: وهي القدرة على الاستخدام الجيد للغة أثناء عملية الاتصال بالإضافة إلى الإلقاء الجيد لها.**

٢. **مهارة الاستماع: وهي القدرة على إعمال العقل فيما يقال والانفعال معه والاستجابة الصحيحة له.**

- **ثانياً: الاتصال الكتابي: وتشتمل على المهارات التي تتعلق بالقدرة على التعبير الكتابي وتسجيل البيانات بصورة تسهل من عملية توصيل الرسالة بالطريقة الصحيحة إلى المستقبل، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفهي ما يلي:**

١. **مهارة الكتابة: وهي مهارة التركيز على قواعد اللغة وإتقان الكتابة بدون أخطاء إملائية والتعبير الصحيح باستخدام الكلمات المناسبة.**

٢. **مهارة القراءة: وهي مهارة التعرف على الكلمات والحروف وتحويلها الى معاني ومدركات لدى الفرد بحيث تصل المعاني الحقيقية للكلمات دون تحريف او تشويه.**







أهداف الاتصال اللفظي:

يحتوي الاتصال اللفظي سواء كان شفهياً أو مكتوباً على مجموعة من الدوافع والدعائم الأساسية التي تساعد في نجاح عملية الاتصال، وهي:

١-الرغبة في الاتصال: وهي من أهم أهداف عملية الاتصال الشفهي، حيث لا يمكن استنطاق الفرد بأي نوع من المعلومات إذا لم يرغب هو في ذلك.

٢-وضوح الصوت: ويقصد به خروج الحروف من مخارجها الطبيعية بطريقة سليمة، وبدرجة صوت مناسبة للمستقبل بحيث لا تسبب له تعباً أو إجهاداً، كما يكون موضوع الاتصال أو مضمون الرسالة واضحًا وعند مستوى فهم وإدراك المرسل إليه ، وأن يكون في نطاق اختصاصه وفي حدود السلطات المخولة له.

٣-التكرار: ويقصد به إعادة ذكر الكلمات أو العبارات إذا لزم الأمر حتى يستطيع المستقبل التأكد من مدلولات الكلمات ويفهمها بنفس الكيفية التي يقصدها المرسل، ويكون ذلك غالبا للكلمات الصعبة والمصطلحات الجديدة.

٤-التشجيع والتجاوب: ويقصد به تجاوب المستقبل مع المرسل، ويكون التشجيع والتجاوب غالبا من المستقبل، من خلال إصدار بعض الكلمات أو الإيماءات والحركات التي تدل على استجابته للرسالة وأنها تلقى عنده القبول، مما يعمل على تشجيع المرسل في الاستمرار في إرساله.

٥-التغذية الراجعة: ويقصد بها استجابة المستقبل الفورية للرسالة الاتصالية ليتأكد المرسل من وصول الرسالة بالمعنى المقصود إلى المستقبل، مما يدعم بقاء عملية الاتصال واستمرارها.

خصائص الاتصال اللفظي:

يعتمد الاتصال اللفظي (الشفهي والمكتوب) على استخدام اللغة المنطوقة أو المكتوبة، لذا فإن خصائصه تستمد من خصائص اللغة، من حيث الكلمات والحروف والتركيب والثقافة.

ومن أهم خصائص الاتصال اللفظي ما يلي:

- يستخدم الرموز على شكل كلمات منطوقة أو مكتوبة.







- يستخدم رموزا ذات معاني.
- تتحكم فيه قواعد اللغة، من حيث القواعد والأسلوب والتركيب والبناء.
- قاصر على ثقافة واحدة فقط وهي ثقافة اللغة التي نبعت منها، حيث يحمل معانيها ومدلولاتها.
- أقل تأثيرا في المستقبل.
- يتم اكتسابه في مرحلة متأخرة من النمو، وهي مرحلة الكلام عند الطفل.
- أقل صدقا من الاتصال غير اللفظي.

مميزات الاتصال اللفظي:

تتمثل مميزات الاتصال اللفظي فيما يلي:

- التغذية الراجعة الفورية.
- أنه لا يحتاج إلى الكثير من الوقت، حيث يتم الإرسال والاستقبال بطريقة فورية وآنية بين طرفي الاتصال.
- يسهل عملية الاتصال الشخصي بين طرفي الاتصال.
- يشجع على التعاون ويساعد في تكوين الصداقات.
- القدرة على استخدام كل الحواس في نفس الوقت.
- تفسير الغامض من المصطلحات أو الكلمات.
- مناسبة الأسلوب لمستوى الجمهور المستقبل.
- السرية والأمانة في الأداء و استخدام الفكاهة والدعابة.
- استخدام لغة الجسد والمؤثرات الصوتية أثناء التواصل.

بعض معوقات الاتصال اللفظي:

- توجد معوقات للاتصال اللفظي قد تشوش الرسالة المراد إيصالها فينتج عن ذلك اختلاف في المعنى بين المرسل والمستقبل أو قد ينقطع الاتصال كليا بسببه من أبرز هذه العوائق ما يلي:





بعض معوقات الاتصال اللفظي:

توجد معوقات للاتصال اللفظي قد تشوش الرسالة المراد إيصالها فينتج عن ذلك اختلاف في المعنى بين المرسل والمستقبل أو قد ينقطع الاتصال كليا بسببها. من أبرز هذه العوائق ما يلي:

* حجب المعنى :

قد تُستخدم اللغة لإيصال المعنى، وقد تستخدم أحيانا لحجبه، أو تشويهه أو إخفائه، فأحيانا نبدل كلمات بأخرى، لنقلل من ضررها أو لنرفع من شأنها. فمثلا كلمة «خادمة» أبدلت بكلمة «دادة» أو «مربية»، وقد تستخدم اللغة لتعطي رسائل غامضة، فمثلا بدلا من أن نقول إن فلاناً قد فصل من عمله، يمكننا القول بأنه قد أعفي من الخدمة.

* سوء الفهم :

قد يحصل سوء الفهم لأسباب فيزيائية أو عقلية أو ثقافية أو اجتماعية أو غير ذلك. كما أن الاستخدام غير الفعال للغة هو أحد أسباب تشويش الفهم، فمثلا نقرأ على بعض الأرفف الموضوع عليها الغذاء الصحي في مراكز التموين لوحة مكتوب عليها: «غذاء صحي»، هل تعني هذه اللوحة أن الموجود على باقي الأرفف غير صحي؟

* اختلاف الثقافات:

يختلف تفسير الخبرات والأحداث والمواقف أكثر عندما ندخل في اتصال يومي مع ثقافات مختلفة. فالبعض يستخدم لغة مزدوجة -أحيانا -ليسبب تشويشاً للفهم. غير أنّ الكلام المزدوج ليس سيئاً دائماً، فأحيانا نعطي تسميات لأشياء لا نحب الحديث عنها، للتخفيف من حدتها.

* نقل الأخبار والإشاعات:

يتدرج الحديث عن الآخر أو» القيل والقال» من نقل الأخبار إلى ترويج الإشاعات المغرضة أو المعلومات الخاطئة، وقد نتناقل الأخبار أحياناً أخرى لبناء العلاقات، أو لاكتساب معلومات مهمة، أو لتقييم أفعالنا.

* التعميم بدون استثناءات :

التعميم هو محاولة لتجاهل الاختلافات والتغيرات في الأحداث والجمادات والبشر، والتركيز على أوجه الشبه بينها.





* التطرف في الكلام:

قد تسبب اللغة التطرف في التعامل مع البشر، والذي يعني أن تنظر إلى الأشياء كأقطاب متنافرة: غني/ فقير، جميل/ قبيح، كبير/ صغير، مرتفع/ متدن، جيد/ سيء، ذكي/ غبي، مما يجعل الاتصال أحياناَ مستحيلاً بين مجموعتين، كلاهما نقيض للآخر.

بعض معوقات الاتصال اللفظي:

أهمية الاتصال الكتابي:

١- من أهم وسائل الاتصال في مجال التعليم كما في مجالات الأعمال الإدارية والتجارية والصناعية والعسكرية.

٢- يتمتع بالثبوتية والرسمية وإتاحة الفرصة للكاتب ليعبر عن أفكاره وأهدافه بوضوح ومنطقية.

٣- سهولة حفظ الرسائل المكتوبة مدة زمنية طويلة، وسهولة قراءتها، وإمكانية إضافة ملاحظات وشروحات.

ومن نماذج الاتصال الكتابي في التعليم: المذكرات، ورسائل الواجبات والمتطلبات المقررة على الطلاب، والتقارير الدورية، والاقتراحات والخطابات المتبادلة، والرسائل الإلكترونية، وغيرها.

انواع الكتابة وفقا لمعيار النظر اليها:

١. الرسائل الكتابية وفقا لطبيعة المادة المكتوبة وخصائصها الى علمية-عملية-أدبية-صحفية.

٢. الرسائل الكتابية وفقا لرسميتها الى رسمي-غير رسمي.

٣. الرسائل الكتابية وفقا لمحتوى المادة المكتوبة الى دينية-اقتصادية-اجتماعية.

٤. الرسائل الكتابية وفقا لأداة الكتابة يدوية-الكترونية.





وتشمل مهارات الاتصال الكتابي على مهارتين، هما:

أولاً: مهارة الكتابة:

تعتبر الكتابة مهارة لغويّة تمكّن مالكها من تحويل أفكاره ومعلوماته إلى نصّ مكتوب لحفظها، ونشرها، والتّواصل بها مع الآخرين، هناك عناصر رئيسة للكتابة، ومتى استوعب الكاتب هذه العناصر فإن باستطاعته أن يكتب بشكل صحيح وسليم رسالة ناجحة. والخصائص الرئيسة للكتابة الفعالة هي:

١- وضوح الرسالة:

حتى تكون الرسالة واضحة لا بد من اتباع المراحل التنظيمية الآتية:

- التنظيم الذهني قبل الشروع في الكتابة؛ أي معرفة ما ترغب بنقله إلى المستقبل من معلومات.

- نقل الفكرة أو المعلومات بطريقة سليمة ومنطقية ومرتبة.

- وضع الأفكار الرئيسة لما ترغب في نقله.

- استخدام الخريطة الذهنية لتحديد تفرع الأفكار.

- استخدام معلومات طبقاً لمستوى المستقبل.

٢- شمولية الرسالة:

وتتم من خلال طرح السؤالين الآتين: أي هل الرسالة المكتوبة كاملة وشاملة؟ أو هل جميع المعلومات والبيانات المدعمة موجودة بالرسالة أم تحتاج إلى زيادة أو نقصان؟
وللإجابة عن هذين السؤالين؛ لا بد من التأكيد على المرسل أن يضع نفسه مكان المستقبل للتأكد من فهم الرسالة ومدى شمولية المعلومات التي تضمنتها الرسالة.

٣- دقة التعبير:

عدم الدقة في التعبير يؤدي إلى فهم خاطئ، وقد يخلق سوء تفاهم في تحقيق المطلوب.
مثلاً القول: «في الأسبوع القادم» أو «في الأيام القادمة»، وذلك يشير إلى عدم تأكد المرسل من زمن الحدوث، والأفضل القول: «في المستقبل القريب».
أما في حال التأكد من الموعد أو الزمن يتم التحديد الدقيق، مثل القول: «غداً» أو «يوم الأحد».





٤- صحة المعلومات وسلامتها:

يجب أن تكون الرسالة سليمة لغوياً وأن تكون المعلومات صحيحة غير مغلوطة أو غير مبالغ فيها أو منقولة خطأً أو عدم ذكر مصدرها.

٥- ثقة الكاتب في محتوى الرسالة:

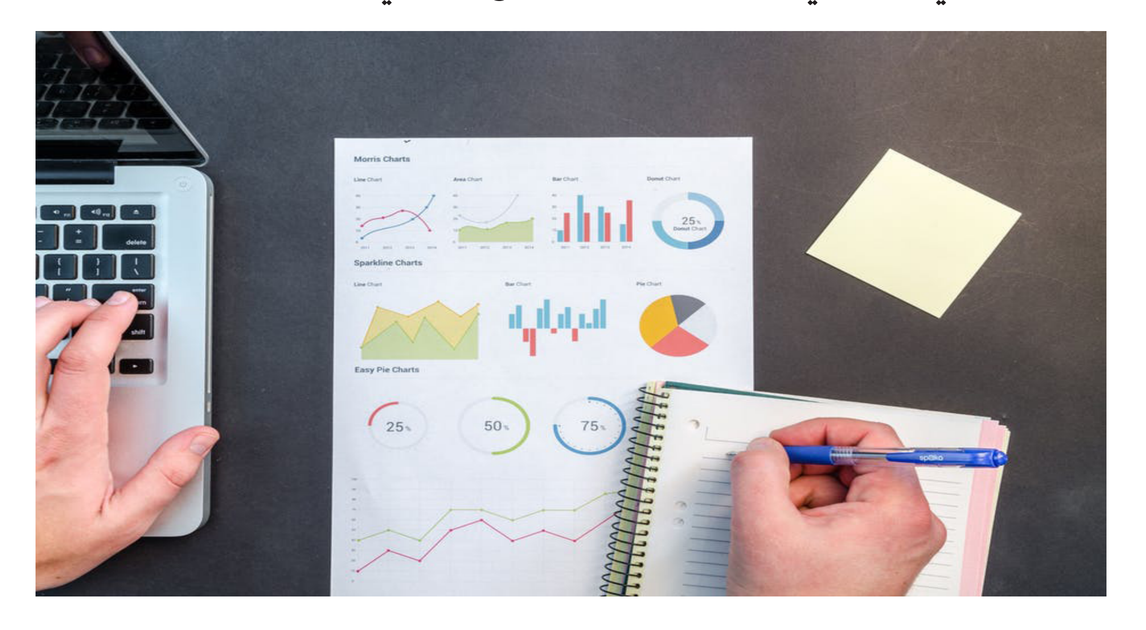
هذا العنصر هام لنفسية كاتب الرسالة؛ فإذا لم يثق الكاتب فيما يقول فسيكون محتوى الرسالة ضعيفا، ولا يمكن تحقيق الهدف الأساسي من عملية الاتصال.

٦- لطف الرسالة:

يفضل أن تكون الرسالة على شكل حديث ودي ومحترم ومحبوب، وأن تتخيل الشخص الذي يقرأ الرسالة أمامك، وأن تكون مقتنعا بالرسالة، ولجعل الرسالة لطيفة أكتب وأنت مرتاحا.

مراحل الكتابة:

١- عملية التخطيط: ففي مرحلة التخطيط يحاول الكاتب أن يوجه أسئلة إلى نفسه ويتولى الإجابة عنها في حوار ذاتي مما يساعد كثيرا على نجاح الكاتب في تحقيقه.







٢- **التأليف أو الإنتاج :** وعملية التأليف تتضمن اختيار الألفاظ المناسبة للأفكار وتنظيمها لبناء نص مقروء، وتتمثل بكتابة مسودات الموضوع، أي كتابة الأفكار على الورق دون الاهتمام الكبير بالكتابة الإملائية الصحيحة واستخدام علامات الترقيم، أو غير ذلك مما يتعلق بآليات الكتابة.

٣- **المراجعة :** وهي من أبرز عمليات انشاء النص المكتوب وتستهدف تقليل التعقيد والغموض في المكتوب، وذلك لأنها تسمح للكاتب أن يغير اهتمامه المركزي من مجرد الإنتاج إلى تقييم الإنتاج ، فهي تفضي بالكاتب إلى إصدار حكم على المنتج المكتوب، وربما تدفع إلى تغيير المادة المكتوبة.

٤- **التحرير والتنقيح :** تعد عملية التحرير من الخطوات الضرورية، وذلك لأن الكاتب عندما يكتب المسودة ينصب تركيزه على المعلومات دون الانتباه لما يرتكبه من أخطاء كثيرة، وتتلخص في إعادة قراءة الموضوع والقيام بضبط الأخطاء الإملائية والنحوية وأخطاء الأسلوب وتصحيحها.

٥- **النشر:** النشر لا يعني فقط أن يعرض المقال في جريدة، أو مجلة بل يتخطى ذلك بحيث يطلع عليه أي قارئ، كأن يطلع المعلم أو الصديق أو الأهل على ما كتب .



ثانياً: مهارة القراءة:

القراءة نشاط عقلي وبصري يهدف إلى تكوين المعنى من الرموز المكتوبة. وتعد القراءة وسيلة اتصال نطلع من خلالها على أفكار الآخرين وثقافاتهم ومعارفهم. وتتم القراءة عن طريق استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل، ولأن الرسالة مكتوبة فقد اعتبرت مهارة القراءة من مهارات الاتصال الكتابي.

أنواع القراءة:

تنقسم القراءة من ناحية الشكل إلى نوعين أساسيين القراءة الصامتة والقراءة الجهرية، كما هو أوضح بالجدول التالي :

	القراءة الصامتة	القراءة الجهرية
التعريف	عملية فكرية تعتمد على إستخدام العين ولا دخل للصوت فيها، فهي تقوم على حل الرموز المكتوبة وفهم معانيها بسهولة ودقة، وهي سرية لا صوت فيها ولا همس ولا تحريك لسان أو شفة.	هي ذلك النوع من القراءة الذي يتلقى فيه القارئ ما يقرؤه عن طريق العين وتحريك اللسان واستغلال الأذن، وأساس ذلك النطق بالمقروء بصوت عال يسمعه القارئ





أنشطة وتدريبات عملية على الفصل الثاني

تدريب (١)

بعد اطلاعك على مفهوم الاتصال اللفظي وبالتعاون مع أفراد مجموعتك، استنتج المعوقات التي تجعل المستقبل لا يفهم معنى الرسالة من المرسل بشكل جيد.





تدريب (٢)

بعد اطلاعك على أنواع الاتصال اللفظي وبالتعاون مع أفراد مجموعتك، صمم رسما توضيحيا لأنواع الاتصال اللفظي مع ضرب مثال على كل نوع

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....





تدريب (٣)

اختر أحد الموضوعات المنتشرة على مواقع التواصل الاجتماعي وطبق عليها مراحل مهارة الكتابة





تدريب (٤)

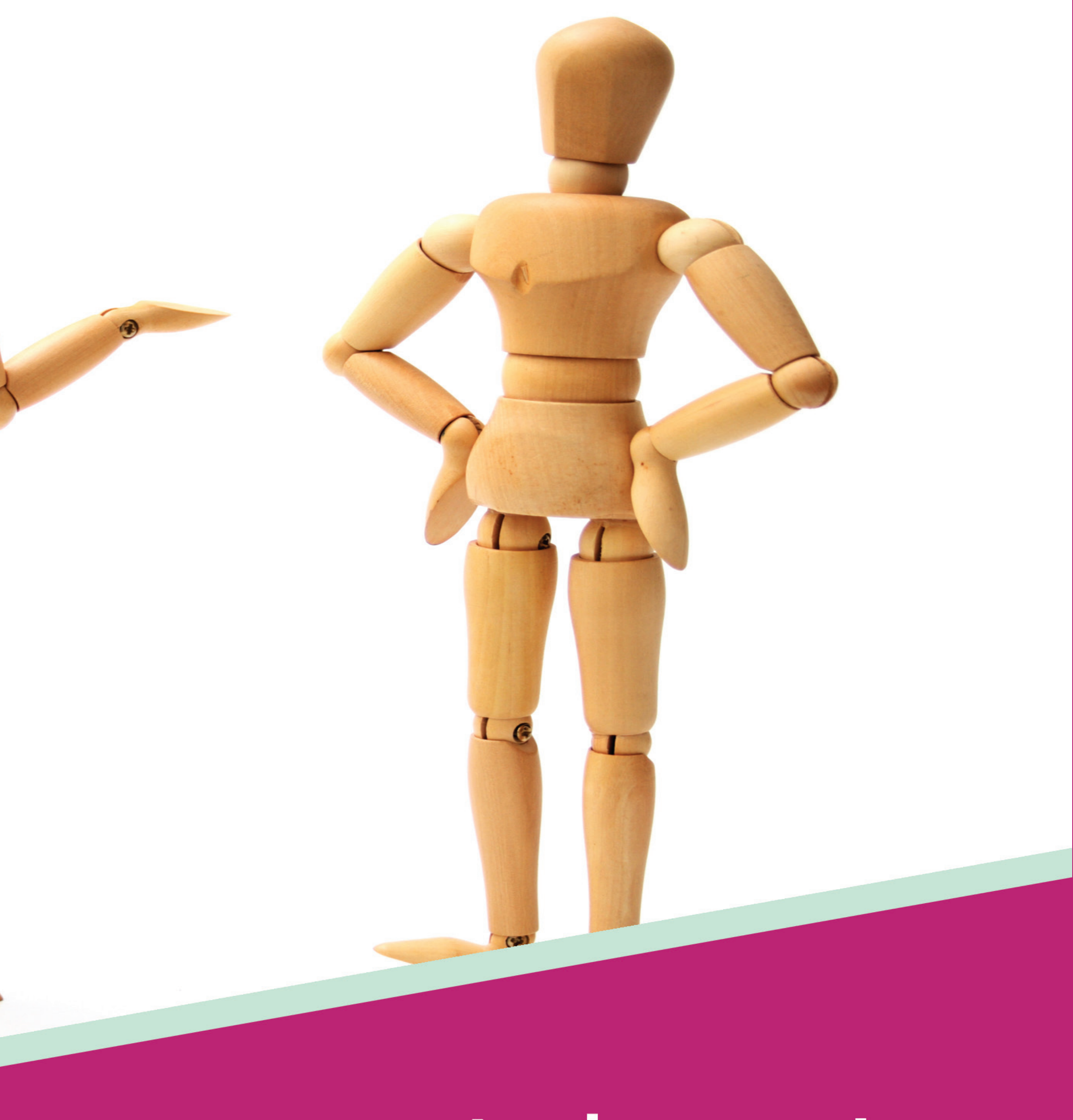
تقوم كل مجموعة بأن تختار أحد الطلاب بها لقراءة أحد النصوص قراءة جهرية، وعلى المجموعات الأخرى أن تقيم القراءة من حيث مهارات القراءة الجهرية.











الفصل الثالث
مهارات الاتصال غير اللفظي
(لغة الجسد)





الفصل الثالث – مهارات الاتصال غير اللفظي

تمهيد:

يعتبر الاتصال غير اللفظي جزء مهم في حياة الإنسان خلال تواصله مع الآخرين، فهو يقوى الرسالة اللفظية ويثريها وقد ينوب عن الرسالة اللفظية في نقل معناها كاملاً. ويعتقد علماء النفس بأن ٦٠ ٪ من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفهية أي عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز، لا عن طريق الكلام واللسان. وتبين العديد من الأبحاث أنَّ لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وأنَّ ما بين (٥٠-٨٠) ٪ من المعلومات يمكن أن تنقل بهذه الطريقة وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هي غنية، ومعقدة في طبيعتها، وتحتوي على تعبيرات الوجه والقرب من الشخص المتكلم، وحركات اليدين والقدمين، وملابس الشخص المتكلم ونظراته، وتوتره، وانفعالاته وما إلى ذلك.

مفهوم الاتصال غير اللفظي:

يمكن تعريف الاتصال غير اللفظي بأنه الاتصال الذي يحتوي على كل الرسائل التي يتم نقلها وتبادلها بدون كلمات، مرورا بحركات الجسد وتعبيرات الوجه والمسافة والوقت والروائح ولغة الأشياء.

العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:

١ - التكرار والإعادة:

حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الاتصال اللفظي.

- مثال: كأن يقول الفرد لآخر أقبل إلى هنا ويشير بيده في نفس الوقت إلى نفس المعنى.

٢ - التناقض:

حيث يمكن أن يستخدم الاتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الاتصال اللفظي.





٣ - الإبدال:

ويعني أن يستخدم الاتصال غير اللفظي كبديل للاتصال اللفظي حيث يكون له التأثير الأقوى

- مثال : تعبيرات الوجه سواء المبتسمة أو العبوسة حيث تعطي معنى أقوى من الكلمات

٤ - الإكمال:

يستخدم الاتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصارا للوقت

- مثال : تشير إلى الطالب وأنت تحرك بيدك وكأنك تمسك قلما،حيث يعني ذلك: يافلان اكتب الدرس.

٥ - مزج المشاعر بالأفكار:

حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي وهو مفعم بالمشاعر بجانب الاتصال اللفظي

٦ - التنظيم:

حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات عندما يصعب استخدام الاتصال الفظي.

- مثال : استخدام اشارات المرور لبدء الحركة والسير من احد الاتجاهات

خصائص الاتصال غير اللفظي:

- الصدق: حيث يعبر عن المشاعر بشكل واضح وصادق.
- التأثير: فهو أقوى تأثيرا من الاتصال الفظي.
- التعبير: أسهل من الاتصال اللفظي في التعبير عن المشاعر والأفكار.
- الثقافة: يرتبط ارتباطاً وثيقاً بثقافة المجتمعات، ويختلف باختلافها، فقد يكون للرمز دلالة في ثقافة تختلف عن دلالته في ثقافة أخري.
- السرعة: حيث يكون التعبير في الاتصال غير اللفظي بطريقة فورية وسريعة مقارنة بالاتصال اللفظي.
- الثبات: حيث يعتبر الاتصال غير اللفظي أكثر ثباتا في الذاكرة من الاتصال





أدوات الاتصال غير اللفظي:

١ – تعبيرات العينين:

هي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن الحركات التي تصاحب الأعين أثناء عملية الاتصال، حيث تُعتبر العينان واحداً من أكبر مفاتيح الشخصية، والتي تدلك بشكل حقيقي على ما يدور في عقل وذهن المتحدث، فتستطيع العيون أن تتخطى كل اللغات وتستطيع أن تحكي ما يعجز عنه اللسان بكل صدق، فهي مرآة صافية تعكس كل المشاعر وتبوح بالأسرار.

كما يمكن تقسيم نظرات الأعين إلى الأنواع التالية:

⋆ النظرة العميقة: وهي التي تستغرق وقتا أطول، وهي توحي بالرضا أو الاهتمام بحديث الطرف الأخر.

⋆ النظرة الشاردة: وهي التي تتوقف لفترة وتكون نتيجة الانشغال بشيء آخر، وتدل على الملل، وعدم العناية بكلام المتحدث.

⋆ النظرة السطحية: وهي التي لا تستغرق وقتاً، وتدل على عدم الاهتمام المطلق بالطرف الأخر.

ومن أمثلة تعبيرات العين ما يلي:

- إذا اتسعت العينان، دل ذلك على الدهشة والانبهار والتعجب.
- تضييق العينين، يدل على عدم الموافقة والشعور السلبي.
- تغميض العينين، يدل على التقييم السلبي لما يقال، كعدم تصديق ما يقال.
- إذا اتجهت العينان لأعلى يمينا، يتصور وينشئ صورة خيالية مستقبلية.
- إذا اتجهت العينان لأعلى يسارا، يتصور شيئا كان في الماضي وله علاقة بالواقع.
- إذا نظر لأسفل، يتحدث مع أحاسيسه حديثا خاصا أو يشاور نفسه، أو عدم المواجهة.
- تجنب تلاقي الأعين، دليل على الهروب أو للامبالاة أو العصبية.





٢- تعبيرات الوجه :

وهي التعبيرات التي تصدر عن الوجه بأكمله أو بعض أجزاء منه للدلالة على المشاعر المصاحبة للرسالة مثل: (القبول-الرفض-الخزن-الفرح-الغضب-الدهشة-الخوف-الإرهاق-التوتر-الاشمئزاز).

ويمكن تقسيم أوجه الأفراد بناء على عملية الاتصال إلى الأصناف التالية:

وجوه منفتحة: وهي الوجوه التي يغلب عليها الابتسامات في معظم الأوقات، فهي وجوه بشوشة تشجع على التواصل، وتبعث على الارتياح والانفتاح النفسي في عملية التواصل.

وجوه محايدة: وهي الوجوه التي يمكن أن تتحول من الانفتاح إلى الجدية بسهولة وسرعة، فقد تراها مبتسمة ثم فجأة تتحول إلى العبوس والتقطيب. وهنا يقع الفرد في حيرة عند التعامل معهم، وعليه أن يتوقع ذلك التحول، فلا يتأثر بهذا الانتقال السريع للحالة الوجهية إذا أراد الاستمرار في عملية التواصل.

وجوه جادة: وهي الوجوه التي تبدو للآخرين بصورة جادة دائما، سواء كان الموقف الاتصالي يبعث على الابتسامات أو الجدية، وسواء كانت حالتهم النفسية سعيدة أم غير ذلك، ومن هنا تكمن الصعوبة في مبادرة الأفراد للتعامل معهم، إذ يسبب الانطباع الأولي عنهم في تجنب التواصل معهم نتيجة وجوههم الجادة، ولصعوبة فهم حالتهم عند التواصل معهم.

كما تشمل تعبيرات الوجه على ما يلي:

أ-الأنف والأذنان:

فإذا حك المرء أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله، ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقاً ما تريد منه أنْ يفعله. كما أن وضع اليد أسفل الأنف فوق الشفة العليا دليل أنه يخفي عنك شيئاً ويخاف أن يظهر منه.



ب- جبين الشخص:

وهي التعبيرات التي تنتج عن حركة عضلات مقدمة الرأس أو ما يسمى بمنطقة الجبين، ومنها ما يلي:

- **تقطيب الجبين وطأطأة الرأس للأرض في عبوس، فإن ذلك يعني أن المرء متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته تواً.**
- **أما تقطيب الجبين ورفع الرأس إلى أعلى، فإنَّ ذلك يدل على الدهشة لما يسمع.**

ج- الحواجب:

- **وهي التعبيرات أو العادات التي تنتج عن حركات الحاجبين أو أحدهما أثناء عملية الاتصال، ومنها ما يلي:**
- **إذا رفع الشخص حاجباً واحداً، دل ذلك على أنه سمع شيء لا يصدقه أو يراه مستحيلا .**
- **إذا رفع كلا الحاجبين، دل ذلك على عنصر المفاجأة.**
- **رفع الحاجبان مع ابتسامة مصطنعة، دل على التهكم أو السخرية.**
- **التقطيب بين الحاجبين مع ابتسامة خفيفة، دل ذلك على التعجب مما يقال ولكنه لا يريد أن يكذبك.**
- **تكرار تحريك الحواجب، دليل على الانبهار من الكلام الذي يقال.**

د-حركة ووضع الشفاه:

- **وهي التعبيرات أو العادات الحركية التي تصدر عن الشفاه أثناء عملية الاتصال، ومثال ذلك ما يلي:**
- **الابتسامة الزائفة: وهي ابتسامة مصطنعة تدل على المجاملة الظاهرية للحضور، حيث لا يصاحبها انقباض عضلات زاويتي العين.**
- **الابتسامة الصادقة: وتعبر عن الارتياح والتجاوب والتآلف بين المتحدثين.**
- **ابتسامة الخجل: ويصحبها احمرار بالوجه أو رفرفة جفون العين والنظر لأسفل.**
- **ابتسامة السخرية: وهي ابتسامة مصطنعة يصحبها حركات للشفاه وجفون الأعين.**
- **العض على الشفاه: دليل على التوتر أو العصبية.**





هـ-حركات الرأس:

وهي التعبيرات أو الإيماءات أو العادات الحركية التي تصدر عن الرأس أثناء عملية الاتصال، وهي مثل هزات أو ميل الرأس، وذلك كما يلي:

- إيماءة الرأس ببطء في اتجاه عمودي، دليل على التأييد أو الموافقة لما يقال، أو تشجيع المتحدث والتجاوب معه.
- إيماءة الرأس بسرعة في اتجاه عمودي، دليل على الرغبة في إنهاء الحديث، أو قلة الصبر.
- إيماءة الرأس الأفقية، دليل على رفض ما يقال أو الاستجابات السلبية.
- طأطأة الرأس لأسفل، دليل على الخجل أو الشعور بالذنب.
- ميل الرأس في أحد الجوانب، دليل على المتابعة لما يقال والحكم على مدى صحته

٣- تعبيرات الوجه :

- يتم نقل الرسالة من خلال عمليات التواصل اللفظية والصوتية والبصرية، فالكلمات التي تستخدمها تشكل العناصر اللفظية. أما العناصر الصوتية فتشمل حدة الصوت ونبرة الصوت وغيرها من القدرات الصوتية. وتتضمن العناصر الصوتية كل ما يمكن للمستمع رؤيته وهو عادة ما يتكون من الصورة الكلية التي يراها المتلقي والتواصل غير اللفظي. ويمكن تحديد طبيعة الصوت كما يلي:
- الصوت ذو النبرة العميقة والثرية والمتحمسة: وفيها يقدم للمستمع نوعاً من الأمان العاطفي الجذاب المليء بالخبرة.
- الصوت ذو النبرة العالية: ويدل على عدم النضج وعدم الشعور بالأمان أو دليل على الضعف، وإشارة إلى الغضب.
- الصوت ذو النبرة المنخفضة الهادئة: وهو دليل على الخلق المهذب، والاحترام والتقدير.
- الصوت المرتعش: وهو دليل على القلق والضيق والعصبية.



٤- لغة الجسد :

في دراسة قام بها عالم النفس الأمريكي ألبرت ميهرابين أكتشف أن ٧ ٪ فقط من الاتصال يكون بالكلمات و ٣٨ ٪ بنبرة الصوت و ٥٥ ٪ بلغة الجسد، ولو اختلفت الكلمات ولغة الجسد فإن الفرد يميل إلى تصديق لغة الجسد.

وتعرف لغة الجسد بأنها اللغة التي من خلالها يستطيع الجسد أن يبوح بما في نفسه ويعبر عما في داخله باستخدام بعض الحركات التي يقوم بها الافراد مستخدمين تعبيرات الوجه أو أيديهم أو نبرات الصوت ليفهم المتلقي المعلومة بشكل افضل

وظائف لغة الجسد :

- **تنظيم التفاعل مع الآخرين: من خلال لُغة الجَسَد يمكننا تنظيم تفاعلاتنا مع الآخرين، وتحديد طبيعة التعامل.**
- **تبادل المعلومات: نستطيع إرسال واستقبال العديد من المعلومات عبر لُغة الجَسَد.**
- **التعبير عن الوجدان: نستطيع التعبير عن مشاعرنا بلُغة الجَسَد بشكل أفضل من اللغة.**
- **ضبط السلوك الاجتماعي للآخرين: يمكننا ضبط سلوكيات الآخرين دون اللجوء للألفاظ باستخدام لُغة الجَسَد.**

قواعد قراءة لغة الجسد:

يجب عليك مراعاة عدِّة عناصر عند قراءة لُغة أجساد الآخرين:

١.فهم طبيعة الثقافة والبيئة التي يعيش فيها مَن تلاحظ لُغة جسده.

٢.ملاحظة وفهم سياق الكلام.

٣.ملاحظة لُغة الجسد الخاصة بالفرد الذي تقرأ لُغة جسده.

٤.معرفة الطابع الخاص بالفرد الذي تقرأ لُغة جسده.

٥.تجميع عدَّة ملاحظات في مواقف متفرقة عن لُغة جسد الفرد للحكم عليه.

٦.التمييز بين حالات الراحة والإجهاد التي يكون عليها الفرد، الذي تقرأ لُغة جسده.

الإيماءات والإشارات الجسدية:

أ-حركة ووضع الذراعين واليدين أو الكفين:

وهي الإيماءات أو العادات الحركية التي تصدر عن الذراعين واليدين أو الكفين أثناء عملية الاتصال، وهي تصدر من الفرد أثناء الحديث مع الآخرين، ومن أمثلتها ما يلي:





- مد اليدين والكفين مفتوحتين، دليل على التقارب والمودة.
- وضع اليدين على الطاولة باتجاه الشخص المتحدث، دعوة لتكوين علاقات حميمية.
- مس اليد للوجه أثناء الحديث، أمر مرتبط بالكذب.
- لمس اليدين للأذن تشكيك في الكلام الذي يقال.
- وضع اليدين على الخصر، يدل على حالة عدوانية.
- النقر بالأصابع على المنضدة، يشير إلى العصبية أو عدم الصبر.
- حك أو خدش الرأس دليل على الحيرة.
- لمس الأنف عند الشك.
- مسح العنق عند الغضب أو التوتر.
- تشابك الذراعين مع تباطؤ رفرفة العين، يشير إلى الملل أو عدم الموافقة مع المتكلم.
- ضم الذراعين على الصدر، يعني أن الشخص في حالة دفاعية سلبية.
- تشبيك الذراعين خلف الرأس والجزء العلوي من الجسم للخلف، نوع من الاسترخاء والثقة بالنفس.
- الذراعين خلف الظهر، القلق والتوتر أو الانتظار.
- تربيت الذراعين على الصدر، نوع من الخوف.

ب-حركة ووضع الساقين والقدمين:

- هي الإيماءات الناتجة عن حركة ووضع الساقين أو القدمين ومن أمثلتها:
- الجلوس والقدمين متباعدتين تشير إلى الانفتاح على الطرف المقابل.
- عندما تمتد على كرسي فإنك تشير إلى هيمنتك على الآخرين.
- وضع الساق على الأخرى تشير إلى عدم الاهتمام بالمحيطين.
- ج-وضع الجسم والحركة:
- هي الإيماءات أو العادات الحركية التي تصدر نتيجة حركة الجسم ووضعه العام أثناء التواصل، وهي تدل على ومدى الثقة بالنفس التي يتمتع بها الفرد، ومنها:
- وقفة الجسم المنخفضة: وقد تكون مؤشر على التعب أو الاكتئاب أو الشعور بالنقص، أما القامة المنتصبة فقد تعني السعادة أو الثقة العالية أو الانفتاح على الآخرين.
- الميلان للأمام: تعني الانفتاح والاهتمام بموضوع الحوار.
- التراجع إلى الخلف أثناء التحدث: ويعني البعد عن المستمع والحذر منه.





- الميل من جانب إلى جانب: ويعني عدم الاهتمام والملل من المتحدث.
- الوقوف المنحني: ويعني عدم الثقة في النفس أو فيما يقال.

٥-لغة الأشياء:

ويقصد بها الملابس والروائح والأدوات التي يتم استخدامها، ويمكن سردها كما يلي:

-الملابس والمظهر الخارجي:

تعتبر الملابس والمظهر الخارجي أداة للتعبير عن الشخصية وهي أيضاً إحدى أدوات لغة الجسد، فنوع الملابس وألوانها وجودتها ترسل لنا رسائل غير لفظية إلى الآخرين عن المستوي الوظيفي والاجتماعي والاقتصادي والعلمي والثقافي لنا.

وقد أوضحت الدراسات أن نحو ٩٠٪ من الأشخاص يميلون إلى الحكم على الآخرين من أول مرة يرونهم فيها، من خلال ملبسهم ومظهرهم الخارجي، كما كشفت بعض الدراسات أن نحو ٦٠٪ من تأثير الشخص يتمثل في مظهره، وحركات جسده، وتعبيرات وجهه.

-الروائح:

تعتبر الروائح من المصادر الأساسية للرسائل غير اللفظية في بعض المواقف. فهي تعطي انطباعاً عن ذوق الشخص، وطبيعة عمله، ومستواه الصحي والوقائي .... كما أن الروائح تلعب دوراً أساسياً في تكوين مزاج الفرد، فمثلاً: فرائحة الأطعمة الطازجة، توحي لنا بالمتعة والرغبة في تناولها.

-الأثاث والديكور:

حيث يستخدم الأفراد أثاث من مستوى معين وطرقا معينة لتزيين أماكن إقامتهم وتواجدهم، ويزودونها بمقتنيات خاصة تبعث على السرور في النفس، الأمر الذي يعطي رسائل رمزية إلى التواصل بطريقة معينة معهم. فترتيب المكان ونظافته وألوان الديكور المستخدم وألوان الصبغ الذي يصبغ به الجدران وفخامة الأثاث كل ذلك يؤثر في عملية التواصل بين الأفراد وتظهر أجندة مخفيه لدى الفرد ليوحي بانه ينتمي الى طبقة معينة.

-المقتنيات الشخصية:

وهي كالجوال والقلم والنظارة والمسبحة للرجال أو الجواهر والحلي وغيرها للنساء، حيث تدل على الخلفية الثقافية والعلمية والمكانة الاجتماعية للأشخاص من خلال غلو ثمنها ونوعيتها وماركاتها وألوانها، كما أن لكل منها مناسباتها الخاصة التي تدل عليها. وكلما زاد ثمنها وتطورت نوعياتها وجودتها، فإنها تعطي رسائل مخفية تدل على مستوى التعامل الشخصي.





٦–المسافات بين الأفراد:

يقصد بالمسافات بين الأفراد بالمساحة أو المسافة التي تحيط بالشخص والتي يمكن اعتبارها من ضمن تكوينه الشخصي أو امتداداً لتكوينه الجسدي، وهي تسمى بالحيز الشخصي للفرد. وهي تعبر عن الكيفية التي تتواصل بها مع الآخرين من خلال المساحة المحيطة، والطريقة التي تضع فيه الأثاث في بيتك، والطريقة التي تتجاوب فيها عند التعدي على ممتلكاتك، والمسافة التي تضعها بينك وبين الطرف المقابل.

ويمكن تقسيم المسافات الفاصلة بين الأفراد في عملية الاتصال إلى ما يلي:

أ-المنطقة الحميمية:

وهي المنطقة المكانية القريبة والملاصقة للفرد، وتعد أكثر المناطق أهمية للإنسان، إذ إنها من ضمن الملكية الخاصة له، والتي يعمل على حمايتها والمحافظة عليها ولا يسمح بالدخول إليها إلا للمقربين جدا منه كالوالدين والأبناء والزوج أو الزوجة. ويكون مقدار المسافة الحميمية حوالي ما بين ١٥ – ٤٥ سم تقريبا.

ب- المنطقة الشخصية:

وهي المنطقة المكانية القريبة من الإنسان وتلي المنطقة الحميمية، والتي نسمح فيها بتواجد أشخاص مقربين وعلى علاقة كبيرة معهم وتربطنا بهم علاقات شخصية قوية مثل الأقارب كالأعمام والعمات، والأصدقاء المقربين، وهي تكون أيضا في حالات الواجب الاجتماعي كالعزاء والأفراح. وتكون المسافة الشخصية حوالي ما بين ٤٥ – ٧٥ سم، تقريبا مع تجنب إمكانية التلامس بين الطرفين.

ج-المنطقة الاجتماعية:

وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الشخصية، وتكون أكثر اتساعا منها، وتكون مع الذي نتعامل معهم يوميا بحكم الظروف الحياتية اليومية واحتياجاتنا مثل البائعين والسائقين ورجل البريد والعامل الفني وغيرهم ممن يقضون بعض مطالبنا الحياتية. وتكون المسافة الاجتماعية حوالي ما بين ١,٢ -٢ متراً تقريبا، حيث تجري عمليات الاتصال غير الشخصية كالتعامل مع الزبائن أو التحدث في شؤون العمل.

د-المنطقة العامة:

وهي المنطقة المكانية التي تلي المنطقة الاجتماعية، وهي أكثر المناطق الشخصية اتساعاً، وتشمل المسافة التي نجعلها بيننا وبين من لا نعرفهم أو الأشخاص في الاجتماعات العامة، وكذا في حالة اللقاءات الجماهيرية بين الأفراد. وتكون المسافة العامة حوالي ما بين ٣,٦-٦ متراً تقريباً، وهي عادة ما تستخدم في التجمعات غير الرسمية مثل تحدث المعلم لطلابه واجتماع صاحب العمل بموظفيه.





أنشطة وتدريبات عملية على الفصل الثالث

تدريب (١)

بعد اطلاعك على دلالات لغة الجسد ابحث في الانترنت عن بعض الصور التي تعبر عن الاتصال غير اللفظي، ثم كتابة دلالة كل صورة هنا، ورفعها على blackboard



تدريب (٢)

بعد دراستك مهارات الاتصال الغير لفضي على كل مجموعة أن تقوم بضرب بعض الأمثلة على مهارات الاتصال غير اللفظي والقيام بها أمام زملائهم حتى تقيمهم المجموعات الأخرى.





تدريب (٣)

بالتعاون مع أفراد مجموعتك ناقش هل نحن بحاجة للاتصال الغير لفظي في ايصال المعلومة وإن كنا بحاجة إليه، فما أهميته في عملية الاتصال؟







الفصل الرابع

مهارات الاتصال الشخصي





الفصل الرابع – مهارات الاتصال الشخصي

تمهيد:

إن عملية الاتصال بين البشر عملية أساسية نحس ونفهم من خلالها بيئتنا، بما فيها من أناس، ونضفي عليها معان معينة، ويتأتى تبعا لذلك أن نكون قادرين على التعامل معهم، أي نؤثر فيهم ونتأثر بهم، وهذا كله عن طريق عملية الاتصال والتواصل. ويبقى الفرد المحور الأساسي الذي يدور من حوله وبواسطته كل ما يتم من عمليات اتصالية التي تتطلب عمليات نفسية مختلفة حتى تتفق مع مكونات شخصية الفرد وتتفق مع طابع الشخصية والمجال النفسي الذي يوجد فيه الفرد والجماعة. ولإنجاح عملية التواصل بين أفراد المجتمع لابد من توفر مهارات الاتصال الشخصي بين الأفراد.

مفهوم الاتصال الشخصي:

يمكن تعريف الاتصال الشخصي على أنه « عملية تبادل للمعلومات بين شخصين أو أكثر، وقد يحدث الاتصال الشخصي بين المجموعات الصغيرة التي تضم عددا قليلا من الأفراد، أو بين مجموعات كبير كفريق كرة القدم أو أحد الفرق المسرحية، حيث تتصف العلاقة بين الأعضاء بالقرب والتجانس، وكلما قل عدد الأفراد في عملية الاتصال كلما كان الاتصال الشخصي أكثر فاعلية، فيكون الاتصال الشخصي أكثر فاعلية عند حدوثه بين شخصين اثنين فقط».

أهداف الاتصال الشخصي:

لا يمكن للإنسان أن يعيش بدون أن يتواصل مع الآخرين من بني جنسه، فلكل إنسان مجموعة من الاحتياجات والمطالب الخاصة والتي لا يمكن أن يلبيها بذاته دون تواصل مع الآخرين، إذ إن التواصل يهدف بصفة عامة الى تحقيق المطالب الإنسانية، ويمكن تحديد أهم أهداف الاتصال الشخصي في العناصر التالية :





- التبادل: وهو عملية أخذ وعطاء للمعلومات والأفكار والآراء من طرف لآخر، بالإضافة إلى تبادل الاحتياجات الشخصية.
- التبليغ: ويقصد بها إيصال الرسائل إلى الطرف الآخر سواء كان فردا أم مجموعة لنقل فكرة أو انطباع أو رأي.

التأثير: ويقصد به زيادة عدد الأفراد المؤيدين للفكرة أو الرأي أو تقليل الفجوة بين الطرفين المتعارضين وزيادة نقاط الاتفاق بينهم نتيجة عملية الاتصال.

استخدامات الاتصال الشخصي:

للاتصال الشخصي استخدامات كثيرة في حياة الإنسان، بدءا من إشباع حاجاته الفطرية الطبيعية وانتهاء بتقدير الذات الذي لا يتم إلا من خلال التفاعل مع الآخرين، ويمكن تحديد أهم فوائد الاتصال الشخصي فيما يلي:

١-الشعور بالمتعة:

يلجأ كثيراً من الأفراد إلى التواصل مع الآخرين من أجل الاستمتاع بالحديث معهم، وقضاء الأوقات الطيبة سوياً. كما يتحقق الاستمتاع بين طرفي الاتصال من خلال احترام كل منهما لوجهة نظر الآخر والحرص على الاستفادة من الخبرات الجديدة، وتبادل المعلومات الثقافية والعلمية، والتسلية وتناول القصص وسرد الأحداث.

٢-الشعور بالسعادة الشخصية:

يسعى جميع الأفراد إلى تحقيق درجة كبيرة من السعادة الشخصية، وتعني وصول الفرد إلى مستوى عال من الرضا والاطمئنان النفسي والوجداني عن سلوكياته وأفعاله وأقواله. والسعادة الشخصية لا تتحقق إلا من خلال علاقات التواصل التي يقيمها الفرد مع الآخرين، فيشعر بالرضا من التعامل مع الآخرين من خلال تقدير الآخرين واحترامهم له.

٣-الشعور بالانتماء:

من فوائد الاتصال تحقيق الانتماء للفرد، وهو حاجة ملحة للفرد تجعله يشعر بأنه جزء من مجموعة أكبر يعتز ويفتخر بها، ويحرص على الوحدة معها والدفاع عنها، يتقيد بقيمها وأعرافها، ويعمل التواصل على تقوية درجة الانتماء بين الأفراد وزيادة العلاقة بينهم.

٤-التخفيف من التوتر:

يحقق الاتصال الحاجة الهروبية للفرد والبعد عن المشكلة، والتي يحتاج إليها أحيانا للتسلية



أو التخفيف من التوتر والشعور بالراحة بعيدا عن الموقف، ثم يعود بتفكيره مرة أخرى في مشكلته، فيتواصل مع فرد آخر يثق فيه ليتناول معه أطراف الحديث في موضوعات أخرى تجعله يبتعد قليلا عن جو المشكلة ثم يعود إليها مرة أخرى ليفكر فيها من وجهة نظر جديدة ومن زاوية أخرى. مثال ذلك ما يحدث في أيام العطلات الأسبوعية من اتفاق الأصدقاء على الخروج في نزهه برية لا يفكرون فيها في الدراسة ليعودوا بعد قضائهم تلك النزهة وهم متحمسين للدراسة مرة أخرى.

٥-الحاجة للاسترخاء:

يعمل التواصل على توفير حالة الاسترخاء للفرد والتي قد يحتاج إليها كثيرا بعض عناء المذاكرة أو العمل الدؤوب، فيلجأ الفرد للتواصل مع الأهل والأقارب والأصدقاء أو من خلال التواصل الاجتماعي لغرض الاسترخاء والحصول على قسط من الراحة النفسية والجسمانية، وتغيير حالة التعب التي يمر بها ليعود بعد تواصله إلى مذاكرته وعمله نشيطا.

٦-الشعور بالقوة:

يلبي التواصل تحقيق الحاجة إلى السيطرة والشعور بالقوية، والتي هي من ضمن احتياجات الفرد، فالإنسان بحاجة إلى الشعور بنوع من القوة والسيطرة على غيره من الأفراد في المجتمع لإشباع حاجة لديه، وهذه الحاجة نجدها تتجسد في سيطرة الوالد على أبنائه، والزوج على زوجته، أو الزوجة على زوجها، والسيد على خادمه، والمدير على من يعمل تحت إدارته.

٧- التوافق الاجتماعي:

من فوائد التواصل بين الأفراد والجماعات تحقيق التوافق الاجتماعي، وهو ما ينتج عن العلاقات التواصلية بين الأفراد، وتقريب وجهات النظر بين الأفراد المختلفين مما يسهل عملية الترابط الاجتماعي بينهم.

٨- الألفة والمحبة:

وهي من فوائد الاتصال بين الأفراد، ويقصد بها وصول الفرد في علاقته مع الآخر إلى درجة يشعر فيها الفرد أنه حر تماما في التعبير عن مشاعره العميقة للطرف الآخر، وفي نفس الوقت يكون الطرف الآخر على قدر كبير من تفهم هذا الشعور ويبادله معه، وهي حاجة إنسانية ضرورية يحتاج إليها الإنسان.

١٠-الاستشارات:

ر من فوائد الاتصال استشارات الآخرين، من خلال محاولة الفرد الحصول على خبرات الآخرين المتخصصين في المجال للاستزادة بها وتجنب الوقوع في المشكلات أو لحل مشكلاته بطريقة أفضل.



١١-الوقاية من الاضطرابات النفسية:

من الفوائد عملية الاتصال الوقاية والتخلص من الاضطرابات النفسية، حيث يصاب الفرد المنعزل عن الآخرين ببعض الاضطرابات الناتجة عن شعوره بالوحدة أو العزلة الاجتماعية كالاكتئاب والإحباط والقلق والتوتر والخوف وغيرها من الأمراض النفسية، والتي قد تسبب في كثير من الأمراض العضوية الأخرى التي منشأها نفسي (الأمراض السيكوسوماتية) كالقولون العصبي وحموضة المعدة والشلل المؤقت وغيرها. ويلجأ الفرد للتخلص من تلك الأمراض عن طريق تكوين علاقات تواصلية جيدة مع الآخرين، وكسر الشعور بالوحدة وتكوين الشعور الاجتماعي، وتحسين العلاقات التفاعلية مع الآخرين من خلال التواصل إما بصورة مباشرة أو من خلال الأجهزة التكنولوجية كالهاتف والجوال والإنترنت.

الإفصاح عن الذات أمام الآخرين:

الإفصاح عن الذات هو عملية يقوم الفرد من خلالها بإفشاء بعض المعلومات الشخصية لفرد آخر دون غيره من أفراد المجتمع.

فهو بذلك يعكس طبيعة العلاقة التبادلية للاتصال الشخصي. فعندما يفصح الطرف الأول عما يدور في خلده يظهر الطرف الثاني الاهتمام والتفهم لما يقوله زميله، وبالتالي تحدث عملية الاتصال بين الطرفين بشكل آني ومستمر.

كيفية الإفصاح عن الذات للآخرين

لتوضيح كيفية حدوث عملية الإفصاح عن الذات فقد تناولت «نافذة جوهاري» (Johari Window) تقسيم الذات البشرية إلى أربع مناطق رئيسية كما يلي:

١-المنطقة المكشوفة:

وتحوي معلومات لا يمكن للفرد إخفاؤها عن الآخرين، مثل لون الشعر والمظهر العام والوظيفة، إضافة إلى معلومات يقدمها لهم طواعية.

٢-منطقة الأسرار:

وتحوي معلومات يتعمد الفرد إخفاءها عن الآخرين. فهناك أمور لا نريد للبعض أن يعرفها عنا، وبالتالي نسعى إلى حجبها عنهم. فعلى سبيل المثال قد يخفي الطالب عن والديه أن النتيجة السيئة التي حصل عليها في امتحان ما كانت بسبب تقصيره في الدراسة بينما لا يجد حرجاً من ذكر هذا السبب لأصدقائه المقربين.





٣-المنطقة العمياء:

فهناك معلومات لا نعلمها عن أنفسنا لكنها ظاهرة للآخرين. فقد يظن الواحد أنه قائد غير ناجح بينما يرى زملاؤه تحليه بمهارات قيادية فذة. ولعل أوضح مثال على ذلك نزوع بعض الأشخاص إلى تكرار كلمة معينة بشكل مستمر أثناء حديثهم (مثل تكرار كلمة «تمام» أو «في الحقيقة») أو إحداث حركة لا إرادية عندما تسلط عليه الأنظار (مثل هز الركبة أو ابتسامة صفراء).

٤-المنطقة المجهولة:

وهي منطقة غير معروفة من الجميع وتمثل جميع أبعاد شخصياتنا والتي لم يتم اكتشافها حتى الآن. فقد يظن الواحد منا أنه شجاع إلى أن يتعرض لخطر محدق فيكتشف خلاف ذلك. وتجدر الإشارة إلى أن مساحات الإفصاح وعدم الإفصاح الخاصة بالفرد تختلف باختلاف الشخص المقابل، بل إنها تختلف مع نفس الشخص من وقت لآخر، فكلما ازدادت درجة الثقة بين طرفي الاتصال، كلما ازدادت مساحة المنطقة المكشوفة، وهذا لا يعني بأن الفرد سيقوم بالإفصاح عن معلومات أكثر للشخص المقابل فقط، بل إنه على الأرجح سيكتشف أموراً أخرى في ذاته لم يكن يعرفها من قبل. وتزداد مساحة هذه المنطقة كلما كانت العلاقة مع الآخر أقوى.

عوائق الإفصاح عن الذات:

كثيراً ما يتردد الإنسان في الإفصاح عن ذاته للآخرين خوفاً من العواقب التي قد يجنيها من وراء ذلك، والتي منها:

- **الخوف من ظهور عيوبك للآخرين.**
- **الخوف من أن يصبح رفيقك ناقداً لك.**
- **الخوف من أن تفقد شخصيتك أمام الأخرين.**
- **الخوف من أن تفقد زميلك.**





مهارات الاتصال في المجموعات الصغيرة :

أولاً: مفهوم المجموعات الصغيرة:

تعريف المجموعات الصغيرة:

هي مجموعة من الأفراد يعملون ويتعلمون معاً، يعمل أفرادها ويتعلمون معاً على الموضوع ذاته. وهي « مجموعة من الأشخاص يتراوح عددهم عادة من ٣ إلى ١٥ فرداً، يؤثر كل منهم في الآخر، لهم هدف مشترك، ولكل منهم دور، وبينهم اعتماد متبادل، ويتفاعلون مع بعضهم البعض.

أنواع المجموعات الصغيرة:

يمكن تقسيم المجموعات الصغيرة إلى:

١-المجموعات الأولية: وهي التي تهتم بالعلاقات الأساسية بين أفراد المجموعة وخصوصاً العلاقات الاجتماعية مثل الأسرة والأصدقاء.

٢-المجموعات الثانوية: وهي مجموعات ينضم لها الأفراد بهدف تحقيق أهداف معينة أو القيام بواجبات محددة، مثل تشكيل مجموعة من طلاب الفصل للقيام بنشاط معين، أو تشكيل مجموعة في محيط العمل لاتخاذ قرار أو حل مشكلة معينة.

طبيعة الاتصال فى المجموعات الصغيرة:

أ- اتخاذ القرارات: وتقوم المجموعة بمناقشة القرارات وكافة الخيارات ثم تتخذ القرار المناسب.

ب-حل المشكلات: المجموعة الصغيرة يمكن أن تشكل من أجل إيجاد حل لمشكلة ما، وتشكل هذه المجموعات على مستوى الحكومة أو أماكن العمل أو في المدارس أو في الجامعات.

ج- اللجان: اللجان عادة تعين أو تنتخب للقيام بمهام معينة تحددها لها الجهة المعنية أو المنتخبة. ويمكن أن يكون هدف اللجنة حل مشكلة، أو اتخاذ قرار، أو جمع معلومات وخلافه.

د-التعليم وتبادل المعلومات: وتتواجد هذه المجموعات في المدارس والجامعات والأسرة والأصدقاء وغير ذلك من المجالات.

ه-المجموعات العلاجية والتنمية الشخصية: وعادة ينضم لها الفرد بهدف تعديل سلوك معين لديه مثل الإقلاع عن التدخين أو بهدف المواساة.





تعريف المجموعات الصغيرة:

هي مجموعة من الأفراد يعملون ويتعلمون معاً، يعمل أفرادها ويتعلمون معاً على الموضوع ذاته. وهي « مجموعة من الأشخاص يتراوح عددهم عادة من ٣ إلى ١٥ فرداً، يؤثر كل منهم في الآخر، لهم هدف مشترك، ولكل منهم دور، وبينهم اعتماد متبادل، ويتفاعلون مع بعضهم البعض.

أنواع المجموعات الصغيرة:

يمكن تقسيم المجموعات الصغيرة إلى:

١-المجموعات الأولية: وهي التي تهتم بالعلاقات الأساسية بين أفراد المجموعة وخصوصاً العلاقات الاجتماعية مثل الأسرة والأصدقاء.

٢-المجموعات الثانوية: وهي مجموعات ينضم لها الأفراد بهدف تحقيق أهداف معينة أو القيام بواجبات محددة، مثل تشكيل مجموعة من طلاب الفصل للقيام بنشاط معين، أو تشكيل مجموعة في محيط العمل لاتخاذ قرار أو حل مشكلة معينة.

طبيعة الاتصال فى المجموعات الصغيرة:

أ- اتخاذ القرارات: وتقوم المجموعة بمناقشة القرارات وكافة الخيارات ثم تتخذ القرار المناسب.

ب-حل المشكلات: المجموعة الصغيرة يمكن أن تشكل من أجل إيجاد حل لمشكلة ما، وتشكل هذه المجموعات على مستوى الحكومة أو أماكن العمل أو في المدارس أو في الجامعات.

ج-اللجان: اللجان عادة تعين أو تنتخب للقيام بمهام معينة تحددها لها الجهة المعنية أو المنتخبة. ويمكن أن يكون هدف اللجنة حل مشكلة، أو اتخاذ قرار، أو جمع معلومات وخلافه.

د-التعليم وتبادل المعلومات: وتتواجد هذه المجموعات في المدارس والجامعات والأسرة والأصدقاء وغير ذلك من المجالات.

ه-المجموعات العلاجية والتنمية الشخصية: وعادة ينضم لها الفرد بهدف تعديل سلوك معين لديه مثل الإقلاع عن التدخين أو بهدف المواساة.

ثالثاً: مهارات الاتصال في الحياة الجامعية:

تشكل الحياة الجامعية بجوانبها المتعددة من أكاديمية واجتماعية وإدارية ومالية مصادر شتي للضغوط والمواقف التي قد يتعرض لها الطلبة في أثناء حياتهم الجامعية، ولا شك في أن هناك اختلاف بين الطلبة في مستوى رضا عن الحياة الجامعية الأمر الذي يكون له الأثر الأكبر على نجاحهم الأكاديمي.





-مهارات التعامل مع الزملاء:

من خلال ملاحظة التعامل بين الطلاب، نكتشف أن إشاعة العلاقة الحسنة فيما بينهم واحترام الحوار والاحترام المتبادل، يساعد في خلق علاقة حسنة مع الزملاء.

ومن هذا المهارات:

- **الابتسامة:** ابتسم دائما وبخاصة في المواقف الصعبة.
- مراعاة حقوق الآخرين ومشاعرهم: قال تعالي: « فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ » (آل عمران:١٥٩).
- **اختيار الكلمات بعناية:** وبخاصة في أول لقاءات مع الزملاء، والحذر من جمود الكلمات وغلظة الوجه.
- **بناء اتصالات جيدة وقوية:** من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات.
- **توازن العقل مع العاطفة:** من خلال تفضيل المنفعة العامة عن المنفعة الشخصية، والاتجاه إلى الموضوعية، والبعد عن الذاتية.
- **العمل نحو تحقيق التفاهم المشترك:** من خلال معرفة كل طالب ما هي المسئوليات المطلوبة منه داخل الجامعة؟ وكيف يسعى لتحقيقها؟ من خلال التفاهم المشترك مع الزملاء.
- **استخدام مهارات الإقناع بدلاً من الإكراه:** مما يخلق انطباعات جيدة ونتائج أفضل مع الزملاء.
- **قبول الاختلافات:** من خلال ممارسة الحوار الجيد والفعال معهم، مما يزيل الحواجز فيما بينهم.
- **النظافة الشخصية:** فنظافة البدن والفم والملبس وطيب الرائحة؛ يريح الزملاء ولا ينفرهم.

-مهارات التعامل مع أعضاء هيئة التدريس:

يشكل عضو هيئة التدريس عنصراً أساسياً يتعامل معه الطالب في الجامعة وفي القاعة الدراسية، فعضو هيئة التدريس يكرس جهده ووقته من تحضير وتدريس من أجل مصلحة الطالب وحتى يكون قريب منه، لذا فمن الواجب على الطالب احترام وتقدير عضو هيئة التدريس، وهناك آداب لابد أن يتخلق بها الطالب في تعامله معه نذكر منها:





- •إلقاء السلام عند دخولك القاعة الدراسية، فهذا من باب الاحترام والتقدير.
- •الانقطاع فوراً عن الأحاديث الجانبية عند دخول عضو هيئة التدريس القاعة الدراسية، مع الالتزام بإحضار الأدوات اللازمة للمحاضرة.
- •تجنب الجدال داخل القاعة الصفية، بل المناقشة والحوار والإنصات للوصول إلى المعلومة الصحيحة.
- •الحرص على الاستفادة من خبرات عضو هيئة التدريس، واستثمار هذه الفرصة بشكل جيد وفعال داخل القاعة الصفية.
- •تجنب رفع الصوت أو التعليق على كلامه قبل أن يكمل حديثه، فهذا من قلة الأدب والخلق؛ بل الانتظار حتى ينتهي، ثم اطلب منه الإذن لتُعقب على كلامه.
- •الاحترام وعدم السخرية، عدم السؤال بنية الإحراج.
- •المدح أمام زملائه.
- •عدم مناداة عضو هيئة التدريس باسمه إذا وجدته في مناسبة غير رسيمة خارج الجامعة، بل احرص على مناداته بالصفة الرسمية له، فهذا سيشعره بأنك طالب مهذب وخلوق.
- •لا تستهزأ بمدرسك ولا تحاول تقليده في طريقة مشيه أو طريقة حديثه أو لهجته أو تروي عنه النوادر المضحكة فهذا مناف للأدب والذوق.
- •إذا صادفته في الطريق أو في مكان عام ابتسم له واذهب وسلم عليه بأدب ولباقة واحذر من الهرب عند رؤيته فهذا تصرف غير لائق.

الفرق بين الدراسة الجامعية وما قبلها :

يعتقد بعض الطلاب المستجدين أن الدراسة بالجامعة شبيهة بالمرحلة الثانوية ، مما يجعله يستمر على ما كان عليه في سابق عهده من الطرق والعادات التي قد تكون خاطئة ولا تتناسب مع الحياة الجامعية ، حيث أن طبيعتها مختلفة في عدة جوانب :

أ-المسؤولية المختلفة :

في الجامعة ينظر للطالب على أنه رجل بالغ رشيد مسؤول مسؤولية كاملة عن أفعاله وتصرفاته ، لذا عليك تحمل مسؤولية أفعالك حتى لا تتعرض للجزاءات التأديبية التي تقرها الجامعة حال مخالفة اللوائح الخاصة بالسلوك أو التسرب أو الغش أو العنف والاعتداء على الممتلكات العامة .





ب- التوقعات المختلفة :

يتوقع منك داخل الجامعة الكثير والكثير وليس الحد الأدنى للنجاح ، ذلك أن بعض التخصصات والكليات ترتبط في قبولها بنسب المعدل التي تحددها ، كما أن سوق العمل ومتطلباته أصبح اليوم يبحث عن الأفضل تقديرا ويفاضل بين المعدلات والتقديرات المرتفعة في حالة المفاضلة بين المتقدمين للوظائف.

ج- الدراسة المختلفة :

يختلف نظام الدراسة بالجامعة وكذلك طرق التدريس فتحل المحاضرات محل الحصة ، ويتوارد عدد كبير من الأساتذة في مختلف التخصصات على الطالب في اليوم الواحد وقد يكونوا متعددي الجنسيات واللهجات . كما تختلف طرق التدريس التقليدية ويصبح الطالب مشاركا حيويا في عملية التدريس وتتسع المساحة المحددة له في النقاش والتفاعل داخل المحاضرات.

د- المنافسة المختلفة :

إن حصولك على التفوق والتميز في الجامعة يستلزم منك جهد أكبر من الجهد المبذول في المرحلة الثانوية ، حيث تتسع دائرة المنافسة بين عدد أكبر من الطلبة والطالبات على مستوى التخصص الواحد .

لذا على الطالب الجامعي أن يتعرف على ضوابط الحضور وآليات تقديم الأعذار وتعليمات الأساتذة وتقديم الواجبات العملية في المواعيد المقررة.





أنشطة وتدريبات عملية على الفصل الرابع

تدريب (١)

بعد تعرفك على نافذة جوهاري وبالتعاون مع أفراد مجموعتك، طبق هذه النافذة على ذاتك وسجل النقاط التي لم تكن تعرفها عن ذاتك ويعرفها عنك الآخرون واحتفظ بها للتحسين المستمر لذاتك.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....



تدريب (٢)

بالتعاون مع أفراد مجموعتك استنتج مهارات التعامل مع أعضاء هيئة التدريس، ومهارات التعامل مع الزملاء

مهارات التعامل مع أعضاء هيئة التدريس:

....
....
....
....
....
....
....

مهارات التعامل مع الزملاء:

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....





تدريب (٣)

بعد دراستك استخدامات الاتصال الشخصي، ناقش مع زملائك أكثر هذه الاستخدامات شيوعا في الحياة الدراسية.



تدريب (٤)

طُلب منك أن تقارن بين الاتصال اللفظي والاتصال الشخصي والاتصال غير اللفظي محددا أوجه التشابه والاختلاف، استخدم الجدول التالي في ذلك:

النوع	اللفظي	الغير لفظي	الشخصي
أوجه التشابه			
أوجه الاختلاف			











الفصل الخامس

فن التعامل مع الأخرين



الفصل الخامس – فن التعامل مع الأخرين

تمهيد

يتناول هذا الفصل المهارات الشخصية للفرد في التعامل مع الآخرين، ومعرفة أنماطهم الشخصية وكيفية التعامل معها، وأهم مهارات القائد الناجح. وهي مهارات متقدمة يحتاج إليها الفرد في الاتصال مع الآخرين بالمجتمع، والسعي نحو اكتسابها والتدريب عليها.

الكاريزما (الجاذبية الشخصية):

هناك طبيعة إنسانية يشترك بها جميعنا وهي رغبتنا الشديدة بأن نكون أشخاصاً يمتلكون جاذبية ساحرة تؤثر في الآخرين بصورة إيجابية، بحيث تبقى صورتنا منطبعة دوماً في أذهان كل من يرانا للوهلة الأولى، فهناك الكثير من الأشخاص لديهم قدرة غريبة على جذب وسحر أي شخص يتحدث معهم، ولديهم طرق معينة أو قدرات على أسر قلوب الآخرين وجذب انتباههم على الفور، وتدعى هذه القدرات الكاريزما.

مفهوم الكاريزما (الجاذبية الشخصية):

هي القدرة على التأثير على الآخرين إيجابياً بالارتباط بهم جسدياً وعاطفياً وثقافياً، وهي سلطة غير عادية، وسحر شخصي، وشخصية تثير الولاء والحماس.

عناصر الكاريزما:

تتعدد عناصر الكاريزما الجاذبية الشخصية، وأهم السمات الخمسة للشخصية:

١–التقدير العالي للذات: يشمل هذا العنصر الهام الثقة العالية بالنفس، والسلام الداخلي، والاعتماد على الذات، والاستقلالية الذاتية.

٢–القوة المحركة الدافعة: يشتمل هذا العنصر على الأهداف، والقيم الشخصية، والمبادئ، حيث تساعد القيم والأهداف في دفع الفرد للقيام بسلوكيات معينة فعالة.

٣–الوعي الحسي: يشمل هذا العنصر على التعاطف، والذكاء العاطفي، فالأشخاص الذين يمتلكون الجاذبية الشخصية يدركون تماماً مشاعرهم الخاصة ومشاعر الآخرين ويقدرونها.

٤–رؤية الهدف: ويشتمل هذا العنصر على التصورات، والمعتقدات، والصور العقلية، والموقف الإيجابي اتجاه الهدف، فالأشخاص الذين يمتلكون الجاذبية الشخصية لديهم رؤية قوية لما يريدون من هذه الحياة.

٥–الطاقة الإيجابية العالية: يشمل هذا العنصر على الشغف، والحماس، والالتزام، والتصميم والحزم، فالأشخاص الذين يمتلكون الجاذبية الشخصية لديهم طاقة إيجابية عالية مفعمة





من يمتلكون الجاذبية الشخصية يمتلكون الذكاء العاطفي ويدركون تماماً مشاعرهم ومشاعر الآخرين ويقدرونها وهذا يجعلهم أكثر إقناعاً وقدرة على التعبير في طريقة تواصلهم مع الآخرين.

مهارات الكاريزما الشخصية الجذابة:

هذ ه بعض الإرشادات العامة تساعدك كثيراً على تطوير الجاذبية في شخصيتك وهي:

١-استرخ وتخلص من التوتر: إن إظهار التوتر والقلق أثناء التعامل مع الآخرين سوف يؤثر سلباً عليهم ويجعلهم ينفرون منك ويبتعدون عنك، بينما إظهار الهدوء والاسترخاء ونشر الطمأنينة حولك سوف ينجذبون إليك.

٢-أظهر ثقتك بنفسك: إظهار ثقتك العالية بنفسك تجعلك تبدو أكثر جاذبية مما تجعل الآخرين يشعرون بالارتياح والإيمان بقدراتك.

٣-كن ودوداً ولطيفاً: عندما تكون شخصية لطيفة مع الآخرين فإنهم سوف يتقربون منك ويصغون إليك، وكذلك سوف يستمتعون برفقتك، بينما عندما تكون جلفاً أو متعجرفاً فإنهم سوف ينفرون منك، ولا يصغون إليك، لذلك حاول أن تستمتع بصحبة الناس، وقدّر اختلافاتهم، ورحب بهم دوماً في حياتك.

٤-ابق على صلة مع عواطفك: إن الأشخاص الذين يمتلكون الجاذبية الشخصية يشعرون بعواطفهم بقوة، ويستطيعون أيضاً الشعور بمشاعر الآخرين.

٥-طابق ما بين لغة جسدك وحديثك: أهم ما يميز الأشخاص الجذابين هو القدرة على استخدام لغة الجسد وإيماءات الوجه بفعالية عند التواصل مع الآخرين.

٦-انتبه لإيماءات الآخرين وتعلم منهم:حاول أن تراقب إيماءات المتحدث إليك، هل هي مزيفة، حقيقية وتتوافق مع حديثه أم لا، كي تستطيع التعامل مع هؤلاء الأشخاص بشكل جيد.

٧-تدرّب باستخدام المرآة: راقب نفسك بالمرآة، مثلاً تظاهر أنك تتحدث مع شخص ما، وانظر لعينيك، حركة يديك، فهل تبدو مثلاً كسياسي مراوغ أو واسع الحيلة، أو تبدو كشخص مفعم بالجاذبية، وأخيراً حاول التدرب بانتظام بهذه الطريقة، واكتب بعض الملاحظات، وماهي الحاجات التي تحتاج إلى تطويرها أكثر.





٨-فكر قبل التحدث: **خير الكلام ما قل ودل، لذلك حاول قدر المستطاع التقليل من الحشو أو الكلام الفارغ في حديثك، واجعل كل كلمة تتفوه بها مؤثرة، وفكر بتمعن قبل أي كلمة تقولها.**

٩-تحدث باقتناع وإيمان راسخ: **لابد أن تكون طريقة كلامك مفعمة بالثقة والاقتناع، حاول مثلاً أن تتحدث باسترخاء وبوضوح، وانطلاقاً من هذه القاعدة، مع تنوع نغمة ونبرة صوتك كي تخلق الاهتمام والتشويق لدى الآخر.**

١٠-عامل الناس كما تحب أن يعاملوك: **اجعل كل شخص تقابله يشعر وكأنه مهم حقاً، فعندما تجعل الآخرين يشعرون بشكل جيد اتجاه أنفسهم فإنهم سوف ينجذبون إليك، ويشكلون انطباعاً جيداً عنك.**

١١-اصغ باهتمام عندما يتحدث إليك الآخرون: **امنح الآخرين انتباهك الكافي عندما يتحدثون إليك، وحافظ على التواصل الجيد بالنظر، وعبر بإيماءة معينة عن اتفاقك مثلاً مع المتحدث، أو أعط ملاحظة اعتراضية مختصرة على حديثه.**

١٢-اجعل الطرف الآخر يشعر بأنه مميز لديك: **عندما ترى الآخرين ابتسم لهم بصدق، وقدم لهم التحية، وأطر على الأشخاص بحرية وشفافية، وتقبل الإطراءات بسماحة ولطف وبدون إظهار غبطتك المبالغ بها.**

الأشخاص الذين يمتلكون الجاذبية الشخصية لديهم شعور كامن بالهدف، ويهمهم وضع مجموعة من القيم والمبادئ في حياتهم ليسيروا عليها نحو تحقيق أهدافهم وقراراتهم.





أنماط الشخصية وكيفية التعامل معها:

يختلف الأفراد في خصائصهم الشخصية سواء أكانت على مستوى الفرد نفسه (وفقاً لإدراكه) أم على مستوى تفاعله مع الآخرين (وفقاً لسلوكهم التفاعلي (، وتعود هذه الاختلافات في الخصائص إلى عاملين مهمين هما: الخصائص الوراثية، والخصائص البيئية المحيطة بالفرد (أساليب التنشئة الأسرية والتعلم وغيره (، ورغم هذه الاختلافات إلا أنه يمكن تقسيم الأفراد إلى مجموعات وفقًا لتشابههم في بعض الخصائص وهذا ما يطلق عليه (النمط (، وبالتالي تختلف كل مجموعة) نمط) في خصائصها عن المجموعات الأخرى)الأنماط الأخرى(.

وهناك العديد من التقسيمات للأنماط البشرية وسيتم تناولها وفقًا للخصائص الذاتية (الإدراك (، والخصائص الاجتماعية) السلوك التفاعلي (Interactive behavior)

(أولاً)–تصنيف الأنماط البشرية وفقاً لنمط الإدراك:

١–الأشخاص البصريون: يركز الأشخاص البصريون في تعاملهم مع الآخرين على الأشياء المرئية كالصور والمناظر والعروض المختلفة والألوان، وغالباً ما يستخدمون مفردات خاصة في كلامهم، مثل: أرى، أشاهد، ألاحظ، أتصور، أحاول رسم الصورة في مخيلتي.

٢–الأشخاص الحسيون: يركز الأشخاص الحسيون في تعاملهم مع الآخرين على إحساسهم ومشاعرهم، وغالباً ما يستخدمون الكلمات والعبارات ذات الدلالات الحسية، مثل: أشعر، أحس، ألمس، ...الخ.

٣–الأشخاص السمعيون: يهتم السمعيون بالأصوات أكثر من الصور والأحاسيس يحبون أن ينوعوا طبقات أصواتهم أثناء الحديث. وهم عادة ما يكونون مستمعين جيدين لا يقاطعون محدثيهم ، يركز الأشخاص السمعيون في تعاملهم مع الآخرين على وقع الصوت وتأثيراته واستخدام الكلمات المرتبطة بالسمع مثل: أسمع، أنصت، أتحدث، أقول .... الخ.





النمط	الخصائص	كيفية التعامل
نمط الشخصية المتعالة (مُدعي المعرفة)	• يفخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت. • يملك قدرا ضئيلا من المعرفة. • يحسن التأثير على الناس في البداية. • يدعي معرفة كل شيء رغم معرفته السطحية. •براعة كلامية وقدرته على التعبير مصدر قوة له. •متطفل بإبداء النصائح غير المفيدة دون أن يطلب منه أحد. •يخوض في جدل عقيم متغطرس ويسعى للانتصار لرأيه. •عند مناقشته يعلو صوته. •يقاطع المتحدثين ويعلق على أحاديثهم بسخرية.	• أعطه بعض الاهتمام الذي يبحث عنه، مع الإيحاء له بأن نواياه حسنة وأنه يريد المساعدة. • اسأله عن أشياء محددة، وتعمق معه في الحديث لأنه معارفه سطحية. • تحدث عن وقائع ملموسة مع إظهار المستندات التي تؤكد كلامك حتى يشعر بالإحراج. •افتح له بابا للخروج من المأزق -ادعه للقاء خاص وواجهه بهدوء بما يفعل، ووضح له النتائج السلبية لسلوكه. •اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضيع معينة. •ردّد الآية الكريمة على مسمعه: (وما أوتيتم من العلم الا قليلا).



نمط الشخصية الشاكية	• متذمر باستمرار. • لا يرى ما بين يديه لكن يرى ما بين يدي الغير. • صعب الإرضاء. • يشتكي بشكل مستمر. • قليل الثقة بقدراته. • ليس لديه شجاعة في تحمل الأخطاء، أو المسئولية عنها. • يود جذب التعاطف من الآخرين.	• الاستماع إلى القصة مع محاولة تحديد نقطها الأساسية. • مقاطعة سرد القصة في بعض المراحل مع طرح أسئلة توضيحية. • إعادة توجيهه إلى الاهتمام بالحلول الممكنة. • لو طرح حلولاً غير منطقية فقم بتفنيدها له. • عند تكرار اقتراحه للحلول غير الممكنة اطلب منه إثبات فاعليته. • تحدث معه عن المستقبل: كأن تحدد له مدة زمنية محددة للمناقشة فإن توصلت للحل حدد جدولا زمنيا لتنفيذ الحل. • إذا لم تفلح جميع محاولاتك لإنهاء حالة الشكوى فيجب أن تضع حدا للشكوى وذلك عن طريق إخباره بحقيقة كونه يفكر دائما في طرح المشكلات ولا يفكر أبدا في طرح الحلول.
نمط الشخصية القناص (الباحث عن الأخطاء)	• يستخدم أسلوب الهجوم على الشخص. • تصيد أخطاء الناس والتركيز عليها. • شخص يحمل في صدره حقداً وضغينة اتجاهك (القناص العدو). • يكون قناص بسبب وقوفك في طريق تحقيق أهدافه. • الحصول على بعض الاهتمام من أشخاص يحبهم (القناص الصديق).	• لا تظهر إحساسك بالحرج. • لا تحاول الرد بنفس الطريقة. • لا تنسحب من موقعك. • أخرج القناص من مخبئه وأكشفه للآخرين. • وجه له أسئلة الأضواء الكاشفة. • لا تعطه الفرصة للسيطرة الكلامية. • إذا تراجع عن موقفه فلا تتمادى في إحراجه.





النمط	الخصائص	كيفية التعامل
نمط الشخصية المترددة	• يفتقد الثقة بالنفس، ويجد صعوبة في اتخاذ القرار. • تظهر عليه علامات الخجل والقلق. • يتصف غالباً بالتردد، ويضيع وسط البدائل العديدة. • يميل للاعتماد على اللوائح والأنظمة. • كثير الوعود ولا يهتم بالوقت. • يطلب المزيد من المعلومات والتأكيدات. • يرى نفسه أنه ليس بخير والآخرين بخير.	• حاول أن تزرع الثقة في نفسه. • التخفيف من درجة القلق والخجل. • ساعده على اتخاذ القرارات وأظهر له مساوئ التأخير في ذلك. • أطلب منه أن يكتب أسباب تردده وناقشها معه. • عندما يتخذ أي قرار وهمه بأنه قرار جيد وأنه يجيد اختيار القرارات. • أفهمه أن الإنسان يحترم بثباته وقدرته على اتخاذ القرار.







النمط	الخصائص	كيفية التعامل
نمط الشخصية الانهزامية	• يخشى المواجهة ولا يقبل التحدي، مضطرب نفسياً. • لا يحب التنافس خوفاً من الهزيمة. • يفقد الأمل في كل شيء، يشعر باليأس ويرجح الخسارة دون أن يتحرك من مكانه. • ضعيف الإيمان، بعيد عن ذكر الله، يميل إلى الهوان. • محبط للآخرين، عضو غير فعال في المجتمع. • شخصية استهلاكية ولا يتصور نفسه منتجا. • ليس له هدف ولو أعطيته حل لمشاكله يجعل من الحل مشكلة.	• إذا لم تكن ناجحاً فلا تتواصل معه أصلا. • اجعله يحدد أهدافه ووسائله ويأخذ بالأسباب وتوكل على الله. • إذا فشلت في ذلك واصل عملك ونجاحاتك وتطوير ذاتك دون الالتفات إلى كلام الانهزامي أو أفعاله. • احذر أن يستدرجك إلى انهزاميته، فيجب أن يصبح الآخرين مثله. • لا تسمح له بمناقشة رأيك حتي لا يفتته أو يشكك فيه. • لا تحمل نفسك أكثر من طاقتها ولا تهدر إمكانياتك وقدراتك فلا تستفيد منها
نمط الشخصية العدوانية	• يهاجمك ليثبت ذاتها ويحمي أهدافه. • الوقاحة في إبداء الرأي إلى حد إلزام الآخرين بأفكاره. • المبالغة في إظهار مشاعر الاستياء والغضب. • الإفراط بالاعتداد بالنفس وتحدى الآخرين وعنادهم. • الحملقة في عيون الآخرين بقوة وقلة الاحترام وبنظرات تسلط تشعر الطرف الأخر وكأنه أمام عدو. • قوة في الصوت مع ارتفاع في نبراته وتسلط في عباراته، أوامر صارمة او نواهي ملزمة.	•أصغ إليه جيدا لكي تمتص انفعاله وغضبه. •حافظ على هدوئك معه دائما ولا تنفعل أمامه ولا تغير موقعك. •لا تأخذ كلامه على انه يمس شخصيتك. •تمسك بوجهة نظرك ودافع عنها بقوة الحجة والبرهان. •أعده إلى نقاط الموضوع المتفق عليها. •استخدم معه المنطق وابتعد عن العاطفة. •استعمل أسلوب نعم.... ولكن. •إذا تمادى في عدوانيته فواجهه بسلاحه.





النمط	الخصائص	كيفية التعامل
نمط الشخصية الإمعة	• يقول دائما كلمة « نعم » دون تفكير. • يوافق للحصول على رضا الناس. • يوافق للتجنب الدخول في مواجهة أو احتكاك. • يعطي وعود لن يفي بها أصلا . • يجيد النصب والاحتيال. • يشعر بأن الوقت لا يكفيه ويتمنى لو كان في اليوم أكثر من ٢٤ ساعة.	• شجعه على مصارحتك وأشعره بالأمان. • أخبره أنه في حالة إذا رفض طلبك فليس مهم وذلك لن يؤثر على علاقتكم. • كلفه بالقيام بأمر بسيط بمكن أن يؤديه خلال مدة قصيرة وأحصل منه على كلمة شرف. • حاسبه على وعده لكن بلطف. • اعترف بنيته الحسنة، أبق له الباب مفتوح.
نمط الشخصية الثرثار	• يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء. • يتكلم في كل شيء باستثناء الموضوع. • يقضي زمناً طويلاً في التحدث حتى يقاطعه غيره.	•تسأله أسئلة تجبره على الإجابة بنعم أو لا . •توجهه إلى الحديث عن العمل الذي بين يديه. •لا تنخدع بالخروج عن الموضوع. •قاطعه في منتصف حديثه، و أثبت له أهمية الوقت وأنك حريص عليه.
نمط الشخصية العدوانية	• الإصـــرار على إبداء الرأي إلى حد إلزام الآخرين بأفكاره. • المبالغة في إظهار مشاعر الاستياء والغضب. •الإفراط بالاعتداد بالنفس وتحدى الآخرين وعنادهم. • الحملقة في عيون الآخرين بقوة وقلة الاحترام وبنظرات تسلط تشعر الطرف الأخر وكأنه أمام عدو. • قوة في الصوت مع ارتفاع في نبراته وتسلط في عباراته، أوامر صارمة او نواهي ملزمة.	• أصغ إليه جيدا لكي تمتص انفعاله وغضبه. • حافظ على هدوئك معه دائما ولا تنفعل أمامه ولا تغير موقعك. • لا تأخذ كلامه على انه يمس شخصيتك • تمسك بوجهة نظرك ودافع عنها بقوة الحجة والبرهان. • أعده إلى نقاط الموضوع المتفق عليها. • استخدم معه المنطق وابتعد عن العاطفة. • استعمل أسلوب نعم.... ولكن. • إذا تمادى في عدوانيته فواجهه بسلاحه.



النمط	الخصائص	كيفية التعامل
نمط الشخصية العنادية	• يتجاهل وجهة نظرك. • لا يرغب في الاستماع إليك. • يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده. • صلب، قاسٍ في تعامله. • ليس لديه احترام للآخرين ويحاول النيل منهم.	• أشرك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره. • اطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتوصلوا إلى اتفاق. • أخبره بأَنك ستكون سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد. • اجعل وجهة نظر الحضور موحدة أمام وجهة نظره
نمط الشخصية الخجولة	• يفتقر إلى الثقة بالنفس. • متحفظ ويتبدل لونه لأقل مؤثر. • يحاول الاختباء خلف الآخرين	• اطلب منه تقديم وجه نظره. • قل له إن الإنسان يُحترَم لمعلوماته وأفكاره وإظهارها للاستفادة منها. • حاول أن تعمل على زيادة ثقته بنفسه وذلك بوضعه في مواقف مضمونة النجاح. • لا تقدم إليه البدائل وحاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه.





النمط	الخصائص	كيفية التعامل
نمط الشخصية التعالية	• يعامل الآخرين بتعالٍ لاعتقاده أنه فوق كل شخص. • يعتقد أن مكانه داخل الأفراد لا يمثل المكانة التي يستحقها. • يتصيد سلبيات المتحدث، وأن يوقعه في المواقف الحرجة.	•لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة، لأن هذا يعطيه الفرصة لإظهار تعاليه. •استخدم معه عبارات مثل: نعم ...، ولكن.
نمط الشخصية الإيجابية	• يتصف بمواقفه الإيجابية الجادة المعقولة. • متحمس، ذكي، يهتم بالنتائج. • مفاوض جيد ويوجه الأسئلة البناءة. • يعترض بأسلوب لبق مقبول، ويصغي إصغاءً جيداً. • واقعي ويتخذ قراراته بهدوء وعقلانية.	• ليكن تعاملك معه إيجابياً بمنهج ناضج. • اتبع التسلسل المنطقي في أحاديثك معه. • لا تعتبر كل ما يطرح مُسلّمات دون أن تناقشه. • كن أميناً في تعاملك معه. • تقبل تحدياته واستجب لها بفعالية.



تذكر ...

- يجب أن تثق بنفسك، وإذا لم تثق بنفسك، فمن ذا الذي سيثق بك؟ (أرسطو)
- لا تأتي الثقة بالنفس من خلال كونك دوماً على حق، بل من خلال كونك غير خائف من أن تكون على خطأ (بيتر تي مكينتير).
- راقب أفكارك لأنها ستصبح كلمات. راقب كلماتك لأنها ستتحول إلى أفعال. راقب أفعالك لأنها ستتحول عادات. راقب عاداتك لأنها تكون شخصيتك. راقب شخصيتك لأنها ستحدد مصيرك (لاوتسو).
- الثقة بالنفس بعد التوكل على الله مطلوبة شرعاً، فالمسلم يتعين عليه أن يحسن الظن بالله تعالى، وأن يتفاءل لنفسه الخير والنجاح دائماً، ويسعى باستمرار في سبيل الارتقاء لتحصيل الكمال.



أنشطة وتدريبات عملية على الفصل الخامس

تدريب (١)

بالتعاون مع أفراد مجموعتك اختر أحد أنماط الشخصية ولخصها تمهيدا لعرضها أمام المجموعات الأخرى، مع ضرب أمثلة من واقع حياتك.



تدريب (٢)

من خلال اطلاعك على أنماط الشخصية تذكر أحد المواقف التي مرت بحياتك وتعرضت فيه لأحد هذه الأنماط ووضح كيف تعاملت مع هذه الشخصية.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....





تدريب (٣)

بالتعاون مع أفراد مجموعتك اختر أحد أنماط الشخصية، وجهز أحد المواقف التمثيلة لعرضها أمام المجموعات الأخرى، مع ضرب أمثلة من واقع حياتك.

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....



تدريب (٤)

بناء على اطلاعك على مهارات الكاريزما « الجاذبية الشخصية» ناقش أهم المهارات التي تناسب الحياة الجامعية.

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....





الفصل السادس
مهارات الحوار الفعال





الفصل السادس – مهارات الحوار الفعال

تمهيد:

للحوار أهمية كبيرة، فهو من وسائل الاتصال الفعالة؛ حيث يتعاون المتحاورون على معرفة الحقيقة والتوصل إليها؛ ليكشف كل طرف منهم ما خفي على صاحبه منها، والحوار مطلب إنساني، تتمثل أهميته من خلال استخدام أساليب الحوار البناء لإشباع حاجة الإنسان للاندماج في الجماعة، والتواصل مع الآخرين، فالحوار يحقق التوازن بين حاجة الإنسان للاستقلالية، وحاجته للمشاركة والتفاعل مع الآخرين.

مهارة الحوار

الحوار هو : عملية تتم بين طرفين أو أكثر ويتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار حول موضوع معين دون وجود عوائق، مما يساعد في فهم كل منهم للآخر أو تقبل رأيه أو الوصول إلى قناعات مشتركة، أو في فهم المشكلات وحلها.

أهداف الحوار:

يخضع هدف الحوار إلى نوع وطبيعة أطراف الحوار حيث يختلف حوار الأطفال عن حوار الراشدين، ومن أهم أهداف الحوار ما يلي:

- **تعديل بعض المفاهيم الخاطئة وتحسين بعض المعتقدات.**
- **إقناع الآخرين وتغيير التوجهات الشخصية.**
- **ترويض للنفوس على تقبل النقد والإنصات لآراء الآخرين.**
- **محاولة فهم الآخرين والتعرف على آرائهم وما يدور في عقولهم.**
- **الوصول إلى صيغة من التفاهم والتعايش والتكامل بين الأفراد والجماعات.**
- **الارتقاء بالوجود البشري عن طريق تبادل وتكامل وتراكم الخبرات.**



سمات المحاور الجيد:

ومن صفات المحاور الجيد ما يأتي:

١- الإلقاء الجيد : أي جودة الإلقاء وحسن العرض وسلاسة العبارة، فيكون المحاور هادئاً سلساً جيد الإلقاء، ومما يذكر أن أمير الشعراء أحمد شوقي على جلالة قدره في الشعر كان ضعيفاً في الإلقاء، فكان يدع غيره يلقي عنه القصائد؛ لأنه إذا ألقى القصيدة ضاع ثلاثة أرباع جمالها لعدم جودته في الإلقاء.

٢- سلامة الفكرة المطروحة ووضوحها: أي حسن التصور لدى المتحدث، بحيث لا تكون الأفكار عنده مشوشة أو متداخلة أو متضاربة، وبعض الناس لضعف تصوره ربما يطرح فكرة أثناء النقاش، وبعدما ينتصف في شرحها يتبين أنها لا تصلح ولا تخدم الغرض، فينتبه في منتصف الطريق بعد ما يكون تورط في ذلك.

٣- الترتيب الجيد للأفكار: وهي القدرة على ترتيب الأفكار، وعدم تداخل الأفكار أو اضطرابها أو تشويشها.

٤- قوة المحاور علمياً: فإن بعض المحاورين قد يخذل الحق بضعف علمه، يحاور إنساناً والحق معه، ولكنه لم يدعم هذا الحق بالعلم القوي، فوضع نفسه في غير موضعها؛ ولذلك ليس لكل إنسان أن يحاور أبداً، إنما يحاور إنسان عنده علم وعنده قوة وعنده قدرة، فإنه ربما إنسان حاور بهدف نصر الحق فخذل الحق لضعف علمه وضعف بصيرته، وربما يحاور إنسان بجهل فيقتنع بالباطل الذي مع خصمه، وربما احتج بحجج باطلة، كما سمعت في بعض المناظرات والمحاورات التي تعقد أن الإنسان قد يحتج بحجج باطلة لضعف علمه.

٥- قوة فهم المحاور وحضور بديهته: الفهم، مع العلم لا بد من فهم (قوة العقل)، ليدرك المتحدث حجج الخصم، ويستطيع أن يفهمها، ويعرف نقاط الضعف فيها ونقاط القوة، ويقبل ما فيها من الحق، ويرد ما فيها من الباطل.

٦- الإخلاص وطلب الحق: الإخلاص والتجرد في طلب الحق وتوصيله إلى الآخرين، بحيث لا يكون همه الانتصار، إنما هدفه الإخلاص، والتجرد في طلب الحق وفي إيصال الحق للآخرين.

٧- التواضع: هي التواضع أثناء المناقشة، أو بعد الانتصار على خصمه، وهذه الصفات قد يمر بعضها أثناء ذكر آداب الحوار.





مراحل الحوار:

أولا: مرحلة الإعداد:

- اختيار موضوع الحوار في ضوء اهتمامات المشاركين في الحوار، وفي ضوء القضايا والأحداث المعاصرة.
- تحديد الهدف من الحوار والتعرف على الغرض الخاص منه بطريقة إجرائية واضحة.
- تهيئة المشاركين والمهتمين بموضوع الحوار ذهنيا وذلك من خلال تحديد العنوان المعبر عن قضية الحوار.
- جمع البيانات والمعلومات المتصلة بموضوع الحوار.
- التخطيط لموضوع الحوار وتحديد النقاط الرئيسية والفرعية للموضوع واختيار النموذج الملائم لتنظيم الأفكار حسب طبيعة الموضوع.
- إعداد الوسائل والمعينات السمعية والبصرية والرسوم التوضيحية وغيرها من الوسائل التي تساعد في التوضيح والإيجاز والتبسيط.
- التخطيط لبدء الحوار وللمقدمة بما يساعد على جذب انتباه المستمعين وإيجاد نوع من العلاقة بين المتحدث والمستمع.
- التخطيط لخاتمة الحوار والحديث وهي الجزء الذي سينهي به المتحدث كلامه.
- إعداد مخطط عام للحديث وهو عبارة عن ملخص يحدد الخطوط العريضة التي يهتدي بها المتحدث أثناء الحوار.

ثانيا: مرحلة التنفيذ:

- التعريف بأطراف الحوار ويمكن أن يقوم بذلك رئيس الجلسة أو يعرف كل عضو بنفسه.
- استخدام المتحدث لطبقة الصوت المناسبة لمضمون الرسالة وتوظيف الصوت ولغة البدن لخدمة المضمون.
- الإنصات الجيد لكل ما يطرح أثناء الحوار وتجنب المقاطعة بدون استئذان.
- توزيع الأدوار بين الأطراف المشاركة بحيث لا يستأثر طرف بالحديث على حساب الطرف الآخر.
- استخدام الأساليب اللغوية المعبرة وذلك لتوصيل الأفكار بدقة ووضوح.





- الهدوء وعدم رفع الصوت أو الحماس المؤدي إلى الخطأ والزلل.
- الحذر من الجدال العقيم الذي لا فائدة منه.
- تدوين الأفكار المهمة التي تطرح أثناء الحوار تمهيدا للرد عليها أو الاحتفاظ بها إذا كانت مهمة.

ثالثا: مرحلة التقويم:

وهذه المرحلة تأتي بعد انتهاء الحوار وتشتمل على:

- تذكر الأفكار التي عرضت أثناء الحوار أو قراءتها إن كانت مكتوبة.
- مراجعة الأخطاء التي وقعت من المحاورين أثناء الحوار.
- تحديد النقاط الإيجابية والسلبية التي حدثت أثناء الحوار.
- التعرف على أسباب الأخطاء التي وقع فيها المحاور ومحاولة تجنبها في الحوارات التالية.

السماع والاستماع والانصات

يعد الإنصات أعلى مراتب عملية السمع، وهو يأتي بعد الاستماع، ويمكن تحديد أهم مراحل عملية الإنصات في المراحل التالية:

أولاً: مرحلة السماع:

وهي المرحلة التي يتم فيها استقبال الأذن للمؤثرات الصوتية، ومن ثم تبدأ الأذن كعضو للسمع في الاستجابة لتلك المثيرات والمؤثرات الصوتية استجابة آلية فسيولوجية دون تمييز معاني لتلك الأصوات، فقط تميز شدة وضعف درجة الصوت، ثم تقوم بدورها بنقل تلك المؤثرات الصوتية إلى مركز السمع في المخ عن طريق العصب السمعي. ويستوي في هذه المرحلة جميع الأفراد الذين يتمتعون بسلامة جهاز السمع) الأذن (سواء كان بقصد منهم أو بدون قصد.



ثانياً: مرحلة الاستماع:

وهي المرحلة التالية لعملية السماع، وفيها يتم إعمال العقل للأصوات التي تصل إليه ومن ثم ترجمتها إلى دلالات لفظية ذات معاني مفهومة، وهذا الفهم ناتج عن الخبرات السابقة التي مرت بالفرد نتيجة استماعه لأصوات مشابهة لما استمع إليه في الماضي، ومعرفة دلالاتها ومعانيها المقصودة، وبالتالي يقوم العقل بمعالجة تلك الأصوات وترجمتها حسب خبراته الماضية إلى حروف وكلمات وجمل وعبارات ذات دلالة لغوية مفهومة وواضحة المعنى لديه. وتكون عملية الاستماع بطريقة مقصودة للفرد حيث يكون فيها إعمال للعقل، وتختلف عملية الاستماع من فرد لآخر رغم أن السماع ربما يكون واحدا، ولعل ذلك الاختلاف في فهم كل منهم لدلالات الألفاظ ومعاني الكلمات ربما يكون نتيجة اختلاف خبراتهم السابقة التي مروا بها، وقدراتهم العقلية التي يعالجون بها دلالات تلك الأصوات وترجمتها إلى معاني مفهومة. لذا فإن السماع للرسائل الواحدة من أشخاص مختلفين لا يلزمه أن يكون الفهم واحد منهم، فقد ينتج عنه أفهام مختلفة.

ثالثاً: مرحلة الإنصات:

وهي المرحلة التي تلي مرحلة الاستماع، وفيها يقوم العقل بعدد كبير من العمليات التي من شأنها محاولة الوصول إلى المعنى المقصود من الرسالة، والحكم على مدى صحتها، ومن ثم الاستجابة لها أو إهمالها. وتتضمن عملية الإنصات قيام المخ بعدد كبير من العمليات العقلية العليا المعقدة والمرتبطة مع بعضها والتي ينتج عنها اتخاذ الفرد القرار بأن يستجيب أو يرفض الاستجابة لما استمع إلية، ومن هذه العمليات العقلية ما يلي:

- **التفسير:** حيث يقوم العقل بعملية تفسير لمعاني الكلمات ودلالات الحروف التي استمع إليها من خلال الربط بين ما يسمع وما هو متراكم في المخزون العقلي ليجد لها نظيرا في خبراته الماضية والوصول إلى معانيها المقصودة.
- **التحليل:** حيث يقوم العقل بتحليل وتفكيك الكلمات والألفاظ إلى عناصرها الأولية البسيطة وردها إلى أصلها.





- **التركيب:** ويقصد به إعادة ترتيب الحروف والكلمات بطرق مختلفة والوصول إلى معاني جديدة مناسبة لخبراته السابقة، من خلال الربط بين الكلمات والعبارات المترادفة معا، وتجميع المترادفات، والربط بين المواقف المتشابهة.
- **التقويم:** وفيها يقوم العقل بعملية الحكم على الكلمات والعبارات والمواقف بناء على خبراته الماضية والمواقف المتشابهة، حيث يرفض المخالف لخبراته الماضية ويقبل المتفق مع خبراته.
- **الاستجابة:** وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الفكرة إلى سلوك، وقد يكون هذا السلوك قولي أو فعلي. فمن أمثلة السلوك القولي ذكر الآراء أو طرح الاستفسارات أو إخبار المتحدث بمدى فهم محتوى الرسالة، ومن أمثلة السلوك الفعلي رفع اليد والابتسامات أو الذهاب بعيدا عن القاعة أو التوجه إلى مكان ما.
- **التذكر:** وهي آخر مراحل الإنصات حيث يقوم المستقبل باستعادة ما سمع من المرسل، واستخدامه في المواقف الأخرى المشابهة عند تكرر حدوثها.

مهارة العرض والإلقاء:

إن مهارات العرض والإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد عند عقد الصفقات، وتقدمه في حياته الاجتماعية والوظيفية، وهي من المهارات التي تحتاج إلى تدريب وإتقان، حيث تعتمد على مواجهة الجمهور باختلاف أنواعه والتحدث إليه مباشرة ومناقشته، وهو أمر يحتاج إلى تدريب ودرجة عالية من الثقة النفسية.





متطلبات الإلقاء الجيد:

من أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص الملقي وتتوافر فيه ما يلي:

١-العلم: ويقصد به التمكن العلمي من الموضوع الذي يقوم بعرضه بحيث يحيط بكل فروعه وأساسياته.

٢-الإعداد والتحضير: حيث أن الإعداد والتحضير المسبق للموضوع يساعد الملقي على أن يكون قريباً من أجزاء موضوعه فيعرف كيف يبدأ وكيف ينتهي.

٣-المهارة اللغوية: وتعني تمتع الملقي بطلاقة لغوية مناسبة من حيث امتلاكه أكبر عدد من الكلمات المتعلقة بالموضوع ومعانيها ومترادفاتها، وقدرته على استدعاء تلك الكلمات أثناء العرض بسهولة.

٤-فن إيصال المعلومة: وهي قدرة الملقي على إيصال المعلومة إلى الجمهور المستهدف بأقصر الطرق وباستخدام أسهل العبارات المناسبة التي تعبر عما يريد وذلك في الوقت المناسب دون استطراد أو إطناب.

٥-الثقة بالنفس: فيجب أن يتحلى الملقي بدرجة عالية من الثقة بالنفس ورباطة الجأش حتى يتمكن من تسيير دفة الموضوع أمام الجمهور بكل اقتدار وبكفاءة.

٦-الصدق: ويشمل الصدق كل من الكلمات والمعلومات والمشاعر، فلا تتناقض الكلمات مع التصرفات ولا تتناقض المشاعر مع تعبيرات الوجه أثناء عملية الإلقاء والعرض.

٧-مراعاة الحضور: ويقصد به مراعاة المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي للجمهور، أي مخاطبة الحضور على قدر عقولهم، فلا يستخدم لغة أعلى من مستواهم، ولا أدنى من مستواهم.

٨-الاستماع الجيد: ويقصد به أن يتمتع الملقي بمهارة الاستماع، وهو دليل على رغبة الملقي في أن يلبي رغبات الجمهور وأن يعزز ثقتهم بأنفسهم بالاستماع إليهم.





مراحل عملية الإلقاء:

للقيام بالإلقاء بشكل جيد ينبغي أنْ يطبق الفرد المراحل التالية:

أولاً: مرحلة جمع المعلومات:

١. تعرّفْ على مصادر جمع المعلومات المتنوعة كالمكتبات العامة والإلكترونية.

٢. احرص على مصداقية جمع المعلومات.

٣. اجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات والإحصاءات حول الموضوع الذي تريد التحدث عنه.

٤. صغ الموضوع بشكل متناسق خالٍ من الأخطاء الإملائية واللغوية.

٥. احرص على ضبط وتشكيل الكلمات بشكل محكم قبل الإلقاء.

ثانياً: مرحلة التدرّب المسبق على الإلقاء:

١. احرص على قراءة الموضوع أكثر من مرة لمزيد من الإتقان والجودة.

٢. تدرب على إلقاء الموضوع واستعن بزملائك في ذلك.

٣. حدث نفسك بشكل إيجابي) أنا أستطيع أن ألقي الموضوع بتميز ... أنا لدي القدرة والموهبة التي تمكنني من الإلقاء ... سوف يكون إلقائي مميزاً بإذن الله. (

٤. تمرن على عملية الاسترخاء كالتنفس بعمق لدقيقة واحدة.

٥. تدرب في بيئة مشابهة لمعرفة ردود الأفعال المتوقعة والاستفادة من الملاحظات لتعزيز الإيجابيات والتقليل من السلبيات.

٦. راقب المميزين في الإلقاء للاستفادة من أساليبهم وقم بتصوير نفسك لمزيد من التجويد.

ثالثاً: مرحلة ما قبل الإلقاء:

تعد هذه اللحظات صعبة، وخصوصاً على الشخص الذي لم يخض التجربة من قبل، حيث يظن أنَّ الآخرين يعرفون ما يدور ما بداخله من توتر فيخاف من التعثر أمامهم، فيسخرون منه ويستخفون به. وللتخلص من هذا الخوف ينبغي على الفرد القيام بما يلي:





١. احرص على الحضور إلى المكان المخصص قبل حضور الجمهور لأنك سترى أن الجمهور ليس وحدة واحدة إنما هم أشخاص جاءوا واحداً واحداً وبالتالي شكَّلوا هذا العدد.
٢. تحدث مع الأشخاص المحيطين حولك في أي موضوع.
٣. ابتسم وثق بالإعداد المسبق.
٤. أدِّ تدريباً استرخائياً سريعاً.
٥. توكل على الله وثقْ أن الأمور ستسير على ما يرام واستعن بالله.
٦. ادخل بخطوات هادئة وانظر بعموم دون التركيز على شخص أو فئة معينة.

رابعاً: مرحلة الإلقاء:

لكي تكون ملقياً بارعاً احرص على:

١. ابتسم فالابتسامة قبل الحديث لها تأثير سحري في ارتياحك وارتياح الجمهور.
٢. نوَّع في تعبيرات صوتك لتتناسب مع الموقف.
٣. قفْ باعتدال.
٤. اهتم بمظهرك العام بحيث يكون متناسق الألوان مرتباً ونظيفاً ومعطراً.
٥. اشعر كل واحد من الحضور كأنك تتحدث إليه شخصياً.
٦. احرص على تطبيق مهارات الاتصال الشخصي بفعالية أثناء الإلقاء.
٧. مراعاة تعبيرات الوجه، والإيماءات والإشارات الخاصة بلغة الجسد أثناء الإلقاء.

خامساً: مرحلة التقييم:

ما من أحد إلا ويخضع للتقييم من الأقران والآخرين، وبالتالي فلابد من مرحلة التقييم، حيث يكون التقييم من الجمهور بناء على عدة محاور وزوايا، ومن أهم محاور تقيم عملية الإلقاء ما يلي:

١. ملائمة المحتوى للموضوع المعروض.
٢. شمولية الموضوع ووضوحه.
٣. اتساق الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي.
٤. وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء الإلقاء.
٥. استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في الإلقاء.
٦. تنويع أساليب الإلقاء مثل ورش العمل، التمارين، المناقشة، الاستفسار.





٧. التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الإيجابية في المناقشات.

٨. الاستجابة المدعمة من المشاركين.

٩. التلخيص والمراجعة للموضوع.

١٠. الالتزام بالوقت المحدد للعرض.

١١. حسن المظهر العام ومناسبته للحضور.

مهارات التفاوض والإقناع:

(أ)–مهارة التفاوض:

تعرف مهارة التفاوض بأنها عملية نقاش متبادلة بين طرفين للوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتكمن أهمية التفاوض في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات بين الأطراف.

شروط التفاوض:

هي الظروف والعوامل التي تجعل من التفاوض عملية إيجابية، ومن أهم شروط التفاوض ما يلي:

– القوة التفاوضية: يقصد بها مدى السلطة التفاوضية التي تم منحها للفرد لكي يقوم بالتفاوض في إطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها.

– المعلومات التفاوضية: وهي أن يمتلك المفاوض أو فريق التفاوض المعلومات الكافية من حيث: الخصم، وطلباته وكيفية تحقيق ما يريد وما الذي يحتاجه والمدة الزمنية وغيرها من الأمور المتعلقة بالتفاوض.

– القدرة التفاوضية: ويتصل هذا الشرط أساسا بأعضاء فريق التفاوض، ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها أو يحوزها أفراد هذا الفريق.

– الرغبة المشتركة: ويعني ضرورة توافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض واقتناع كل منهم بأن التفاوض الوسيلة الأفضل لحل هذا النزاع.





- المناخ المحيط: حيث يجب أن تكون القضية التفاوضية ساخنة أي جديرة بالتفاوض، كما يجب أن تكون المصالح والقوى متوازنة بين أطراف التفاوض حتى لا يتحول التفاوض إلى استسلام.

خطوات عملية التفاوض:

١- تحديد وتشخيص القضية التفاوضية: حيث يجب جمع ومعرفة المعلومات المتعلقة بالقضية التفاوضية وتحديد كافة عناصرها وعواملها المتغيرة ومرتكزاتها الثابتة، وتحديد الأطراف الذين سيتم التفاوض معهم، والموقف التفاوضي بدقة، ونقاط الاتفاق بين الطرفين.

٢- تهيئة المناخ للتفاوض: وفي هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين تهيئة جو مناسب من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين انطباع مبدئي عنه واكتشاف استراتيجيته التي سوف يسير عليها في المفاوضات وردود أفعاله، وتكون هذه المرحلة عادة قصيرة وبعيدة عن الرسميات.

٣- قبول الخصم للتفاوض: وهي عملية أساسية من عمليات وخطوات التفاوض لقبول الطرف الآخر وقبول الجلوس إلى مائدة المفاوضات، مع التأكيد على وجود رغبة صادقة وحقيقة للطرف الآخر، وأن قبوله للتفاوض ليس من قبيل المناورات أو لكسب الوقت.

٤- التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذيا: وذلك كما يلي:

- اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم، وتحديد صلاحياتهم للتفاوض.
- وضع الاستراتيجيات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض.
- الاتفاق على أجندة المفاوضات وتحديد أولوياتها.
- اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحا ومناسبا للجلسات التفاوضية.
- توفير كافة التسهيلات الخاصة بعملية التفاوض.





٥- بدء جلسات التفاوض الفعلية: حيث تشمل هذه الخطوة من العمليات الأساسية التي لا يتم التفاوض إلا بها مثل:

- اختيار التكتيك التفاوضي المناسب.
- استخدام الأدوات التفاوضية المناسبة كالمستندات والبيانات.
- ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر مثل: الوقت، التكلفة، الجهد، الضغط الإعلامي والنفسي.
- تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر والخيارات المطروحة.

٦- الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعه: ويقصد به الوصول إلى اتفاق مكتوب وموقع من طرفي التفاوض للعمل بمقتضاه، حيث لا قيمة لأي تفاوض من الناحية القانونية إذا لم يتم توقيعه في شكل اتفاقية موقعة وملزمة للطرفين المتفاوضين.

سمات المفاوض الناجح:

سمات المفاوض الناجح:

يتميز المفاوض الناجح بعديد من السمات التي تؤهله لإتمام عملية التفاوض والنجاح فيها، ومن هذه السمات ما يلي:

- الحكم السليم على الأمور، والقدرة على التمييز بين القضايا الأساسية والفرعية.
- الاستعداد والالتزام بالتخطيط الدقيق لكل التفاصيل وايجاد البدائل.
- الحكمة والصبر والانتظار حتى تتضح كامل الصورة.
- القدرة على الاستماع بعقل متفتح.
- امتلاك القدرة على النظر إلي الموضوع بوجهة نظر الطرف الآخر.
- الشجاعة في الاستعانة بالفريق المساعد في الوقت المناسب.
- الثقة بالنفس، والشخصية المتوازنة بين الجد والدعابة.
- سرعة البديهة واتزان الشخصية.
- الالتزام بالنزاهة والقدرة على إرضاء كافة الأطراف.
- التفاوض بفاعلية مع الطرف الآخر وكسب ثقته.
- عدم التبرع بإعطاء معلومات للطرف الآخر.





(ب)– مهارة الإقناع:

مفهوم الإقناع:

يعرف الاقناع بأنه الجهد المنظم المدروس الذي يستخدم وسائل مختلفة للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة النظر في موضوعٍ معين، وذلك من خلال المعرفة النفسية والاجتماعية لذلك الجمهور المستهدف »

أساليب الإقناع:

هناك العديد من الأساليب المستخدمة في الإقناع ومن أبرزها ما يلي:

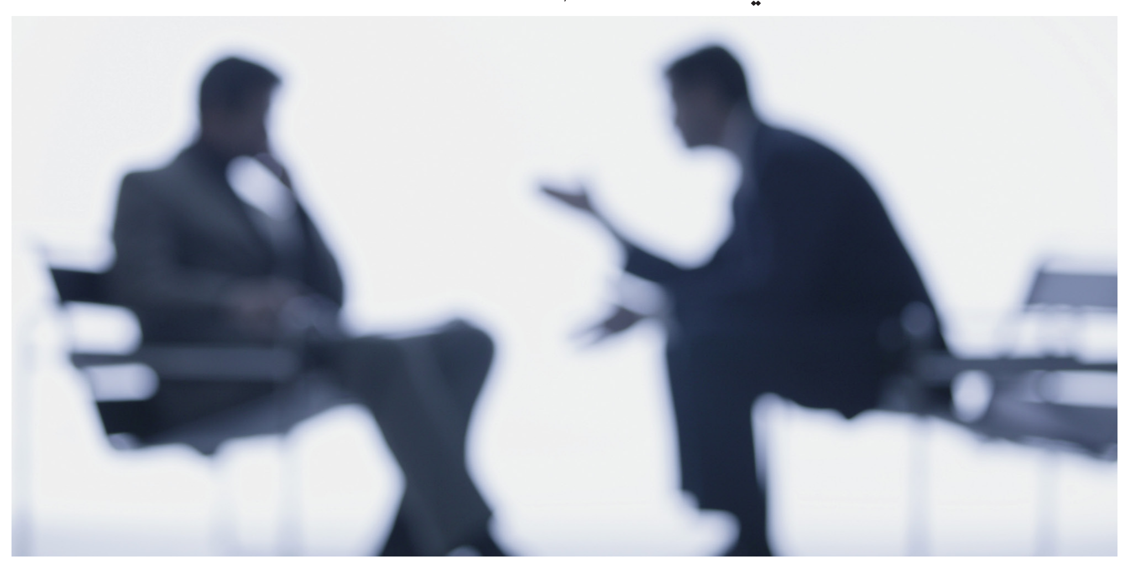
١.التجارب الميدانية: تكون عملية الإقناع واضحة في حالة قيام المتصل بإعطاء الأدلة الميدانية المعززة بالأرقام والتجارب الحقيقية المعتمدة على الواقع الميداني.

٢.القصة القصيرة ذات المعاني والدلالات: ويحدث الإقناع فيها بالإيحاء أو التفكير والتأمل أو إقامة الحجة أو كلها معاً.

٣.الأمثال العربية الأصيلة: لتقريب الصورة إلى الأذهان فيكون المثال حافزاً لإثارة انفعالاتهم واستمالتهم.

٤.البراهين والحجج: غالباً ما يستعمل في عملية الإقناع الحجج والبراهين الدامغة التي تزيد اليقين والثقة لدى الشخص المستقبل.

٥.التعابير الطبيعية: المتمثلة في المودة والاحترام والتقدير والاعتزاز والسرور.





مراحل الاقتناع:

١-الوعي: عندما يعي الإنسان رسالة معينة سواء كانت سمعية أو بصرية أو حسية؛ كرؤية إعلان أو قراءة خبر، فإنه يكون قد انتقل من عدم الوعي بالشيء إلى الوعي به، فيدفعه ذلك إلى المرحلة الثانية.

٢-الاهتمام: يهتم الإنسان بالأفكار الجديدة التي أصبح يعيها، ويبدأ بالبحث عن التفاصيل حول تلك الفكرة أو الرأي، فيبدأ لديه الفضول وجمع المعلومات.

٣-التقويم: يتم فيها تقويم الأفكار أو والآراء التي جذبت تفكيره، ويبدأ بوضع معايير موجودة في ذهنه، مثل: مدى ملائمة الفكرة أو الشيء للتطبيق، وقد يستشير عدة أشخاص في عملية التقويم.

٤-التجربة: يقوم الشخص بتجريب الفكرة أو موضوع الاقتناع، ويختبر مدى جودته وملائمته لاحتياجاته، وذلك بتجربته عن طريق العينات أو العمل بالفكرة. ليصل بعدها إلى المرحلة الأخيرة وهي الاقتناع.







أنشطة وتدريبات عملية على الفصل السادس

تدريب (١)

بالتعاون مع أفراد مجموعتك اختر أحد أنماط الشخصية ولخصها تمهيدا لعرضها أمام المجموعات الأخرى، مع ضرب أمثلة من واقع حياتك.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....



تدريب (٢)

بالتعاون مع أفراد مجموعتك وظف مهارات الحوار في أحد المواقف الحوارية التمثيلية داخل القاعة، بينما تقوم المجموعات الأخرى بتوظيف مهارة الاستماع والانصات لفهم هذا الحوار. ..

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....





تدريب (٣)

طلب منك اقناع أحد زملائك بتخصص معين، استخدم أساليب الاقناع الخمسة في إقناعه بهذا التخصص.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....



تدريب (٤)

عمل موقف تمثيلي عن مهارة الحوار، ويكون لإحداهما فكرة مشروع، والآخر يريد أن يشتري هذا المشروع فيقوم الطالب الأول تحت اشراف أستاذ المقرر بتوظيف مهارات الحوار والاقناع والتفاوض في تسويق المشروع.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....





الفصل السابع
مهارات الاتصال في بيئة العمل

objective
best
difficult
directly
search
seeker
career
online
occupation
research
identify
learning
researching
life
field
networking
guide
resume
people
keep
personal
different
internet
successful
email
network
vision
seeking



الفصل السابع – مهارات الإتصال في بيئة العمل

تمهيد:

يعتبر الاتصال في بيئة العمل من أنواع الاتصالات الرسمية، والتي تتم من خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي تتحدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصال، وتتوقف فاعلية الاتصال في بيئة العمل على اعتراف الإدارة بفاعليتها وفائدتها، وعلى توفير الوسائل التي تنقلها من وإلى العاملين في المنظمة وبين المنظمة وجمهور المتعاملين معها من خارج المنظمة.

ويساهم الاتصال في بيئة العمل على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر إلى المرؤوسين مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال إرجاع الأثر.

أولا: مرحلة الإعداد والبحث عن العمل:

وهي المرحلة التي تحتاج فيها إلى إتقان كتابة السيرة الذاتية، وخطاب التقديم.

(١) –كتابة السيرة الذاتية:

مفهوم السيرة الذاتية:

تُعرَّفْ بأنها الوثيقة المكتوبة التي يُبرز فيها الفرد معلوماته الشخصية ومؤهلاته، وقدراته، وإنجازاته، ومواهبه وتعد أداة تسويقية يروج الفرد من خلالها لمهاراته وإمكاناته، فهي بمثابة الخطوة الأولى التي تؤهل الفرد إلى المقابلة الشخصية؛ من أجل الحصول على وظيفة.

أهمية السيرة الذاتية:

تتمثل أهمية السيرة الذاتية فيما يلي:

- أداة تستخدمها لتسويق نفسك للشركات والمؤسسات وأصحاب الأعمال.
- وسيلة تستخدمها المؤسسة لغربلة الأفراد قبل المقابلة.
- تساعد صاحب العمل على تشكيل صورة ذهنية /عقلية عنك وعن نشاطاتك.
- وسيلة تؤهلك للمقابلة وتظهر لصاحب العمل مدى مناسبتك.
- هي أولى الخطوات للحصول على الوظيفة.



جوانب السيرة الذاتية:

أولاً: شكل السيرة الذاتية:

⋆ استخدم ورقاً جيداً نظيفاً، أبيض اللون، وابتعد عن الأوراق الملونة، وليكن حجم الورق A٤.

⋆ استخدم برنامج وورد (Word) بحجم لا يقل عن ١٢ ولا يزيد عن ١٤ ، على أن تكون العناوين الرئيسة بالخط الغامق مع مراعاة أن تكون الخصوص واضحة.

⋆ حاول أن تكون السيرة الذاتية في صفحة واحدة كلما أمكن، وألا تزيد عن ثلاث صفحات.

⋆ .لا تستخدم ألوان مختلفة عند الكتابة على أن تكون الصفحة دون أي إطارات أو علامات مائية.

⋆ لا تكتب أرقام بطاقاتك الخاصة حتى لا يساء استخدامها.

⋆ تأكد من خلو السيرة الذاتية من الأخطاء اللغوية والإملائية.

⋆ ابتعد عن الجمل التنظيرية مثل(أهدف لأثبت نفسي في الحياة العملية).

⋆ استخدم بعض المصطلحات الفنية التي تدل على معرفتك وخبرتك في التخصص.

⋆ حدث بياناتك كلما حدث تغيير لها بصفة مستمرة، واحتفظ بنسخة الكترونية معك دائما.







ثانياً: مضمون السيرة الذاتية:

يجب أن تحتوي السيرة الذاتية على ما يلي:

١-**المعلومات الشخصية:** ويشمل على البيانات الآتية:

- الاسم.
- تاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة، ويفضل أن يكون بالهجري، والميلادي.
- البريد الإلكتروني.
- أرقام هواتف الاتصال بك وخاصة رقم الجوال.
- الجنسية.
- الحالة الاجتماعية.
- العنوان بالتفصيل.
- صفحة الويب الشخصية (إن وجدت).

٢-**الرؤية أو الهدف:**

ويقصد بها أن تذكر رغبتك وهدفك من الوظيفة. وكلما كانت الرؤية قوية كلما كان ذلك مدعاة للتعرف عليك.

٣-**المؤهلات الأكاديمية:**

على أن تبدأ بالأحدث أولا، مثل الدكتوراه أو الماجستير ثم البكالوريوس. ولا داعي لذكر الثانوية العامة أو ما قبلها. ويراعى عند كتابة الدرجة العلمية أن تكون مرتبة على النحو التالي:

* الدرجة أولا، مثل: بكالوريوس في الإدارة العامة.
* الكلية التي منحتك (أو التي ستمنحك بإذن الله (هذه الدرجة مثل: كلية التربية والآداب.
* الجامعة التي منحتك هذه الدرجة مثل: جامعة الحدود الشمالية.

إن كان للجامعة أكثر من فرع فيجب عليك ذكر ذلك الفرع مثل: رفحاء، طريف.



★ أذكر تاريخ التخرج بالشهر والسنة، ويفضل أن تكون بالأشهر الميلادية لأن السنة الأكاديمية تتبع الشهور الميلادية مثل: يونيو ٢٠١٨م.

★ المعدل التراكمي وخاصة عندما يكون جيد، أو جيد جدا وأكثر مثل: ممتاز مع مرتبة الشرف الأولى.

٤-الخبرة الوظيفية العملية:

ويقصد بها الخبرات التي اكتسبتها من أعمالك السابقة-وذلك إن وجدت-على أن تبدأ بالأحدث أولا، ويفضل أن تحتوي الخبرة العملية على ما يلي:

★ مسمى الوظيفة، مثل: مندوب تسويق.

★ تعريف بسيط بالوظيفة، مثل: العمل كمسؤول عن تطوير استراتيجية التسويق في الشركة، مع دراسة السوق دراسة شاملة للاستفادة في وضع الاستراتيجيات والقوانين اللازمة.

★ مكان الوظيفة، مثل: شركة الاتصالات السعودية.

★ تاريخ العمل في الوظيفة من (اليوم/الشهر/السنة) إلى (اليوم/الشهر/ السنة) مثل من:٢/٢/٢٠١٠م إلى٣/٥/٢٠١٣م، ولا يكفي أن تكتب عام ٢٠١٠م. كما أن نسيان التاريخ كلية دلالة على عدم المهنية في كتابة سيرتك الذاتية.

★ اسم وهاتف جوال مديرك المباشر في تلك الوظيفة، ليسهل الاتصال به وسؤاله عنك.

٥-الدورات التدريبية:

وهي الدورات التدريبة التخصصية والعامة التي حصل عليها مبتدئا بالأحدث، مثل شهادات في مهارات الحاسب الآلي مثل «شهادة ICDL » أو التخطيط الاستراتيجي أو اللغة الإنجليزية.

ويفضل أن تسجل في كل دورة ما يلي:

★ اسم الشهادة، مثل: أساسيات التسويق.

★ مدة التدريب بالساعة (أي كم كان عدد ساعات التدريب) مثل: ٢٠ ساعة تدريبية.

★ تاريخ الدورة بالشهر والسنة، مثل: أغسطس ٢٠١٢ م .

★ مكان عقد الدورة، الجهة والمدينة مثل: المعهد البريطاني للتدريب، الرياض.

٦-اللغات: اللغات التي تتقنها فهماً وتحدثاً وكتابة وقراءة.





٧-**مهارات أخرى:** وهي أي مهارة تتقنها مثل الخطابة والخط والشعر والمحاورة، ويفضل أن تبدأ بالتي لها علاقة بالوظيفة المطلوبة.

٨-**الهوايات:** مثل كرة القدم والسباحة، القراءة والمطالعة، كتابة الشعر، متابعة التطورات التكنولوجية، لكن لا تسرف في سرد الهوايات فلن يتم توظيفك لأن هواياتك كثيرة.

٩-**المعرفون:** وتشمل أسماء الأشخاص الذين يمكن لهم تقديم التزكيات أو التوصيات للآخرين، بشرط أن تكون ممن عملت معهم من المسؤولين أو ممن قاموا بالتدريس لك، وهم مثل (أساتذة الجامعة-مديرك السابق-رؤساءك المباشرين).

(٢)- خطاب التقديم Cover Letter:

هو الخطاب الذي يرفق بالسيرة الذاتية وموضح فيه البيانات الشخصية الأساسية فقط وطلب صريح بالرغبة في إجراء المقابلة الشخصية للترشح للوظيفة المعلنة.

أ-محتوى خطاب التقديم:

خطاب التقديم هو فرصتك لكي تعرض نفسك على صاحب العمل المرتقب كأفضل متقدم لهذه الوظيفة بالذات. ولهذا السبب فهو يماثل في أهميته أهمية سيرتك الذاتية، وفى الواقع لا يجب عليك أن ترسل سيرتك الذاتية أبدا بدون خطاب تقديم مصاحب.

ب-أهداف خطاب التقديم:

خطاب التقديم الفعال لابد أن يحقق ثلاثة أهداف:

١-أن تقدم نفسك والسبب الذي يدفعك لكتابة الخطاب:

اشرح بدقة لماذا أرسلت سيرتك الذاتية: اهتمامك بالشركة ورغبتك في القيام بعمل يحتاجون إليه، وأن لديكما اهتمامات مهنية مشتركة، أو أنك كنت تتابع أنباء الشركة أو المصنع من الأخبار العامة.

٢-اعرض نفسك:

وضح المهارات التي تمتلكها والتي يحتاجها صاحب العمل بصفة خاصة. من غير الضروري أن تقدم الكثير من التفاصيل. اترك هذا لسيرتك الذاتية.



٣-اعمل خطة:

في نهاية الخطاب وضح ما تتمنى أن يحدث بعد ذلك. لا تترك الكرة في ملعب صاحب العمل ولكن كن إيجابيا! أخبر صاحب العمل المرتقب كيف يمكنه الاتصال بك، سواء عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني، ولكن لا تنتظر المكالمة.

ج- تشكيل وتنسيق خطاب التقديم:

هناك بعض القواعد الأساسية التي يجب أن تراعيها عند كتابة خطاب التقديم:

- الجزء العلوي الأيسر من الصفحة ويحتوي على ما يلي: اسم كاتب الخطاب (المرسل) وبياناته، وتاريخ كتابة الخطاب (يمكن أن يوضع التاريخ منفصلا عن كل هذا الجزء بسطر واحد).
- الجزء العلوي الأيمن، ويحتوي هذا الجزء على الاسم الكامل للمرسل إليه وبياناته.
- استخدم تحية شخصية (وليس على سبيل المثال «لمن يهمه الأمر») .
- يجب فصل الفقرات عن بعضها البعض بمسافة سطر واحد، وليس من الضروري الدخول بالنص قليلا من الحافة.
- يمكنك استخدام التعداد النقطي والحروف السوداء في جسم الخطاب لتنظيم وإبراز المعلومات حتى تكون أكثر سهولة في القراءة. إذا قررت استخدام هذه الوسائل فلا تغالى في الاستخدام.
- حدد الوظيفة التي تتقدم إليها .
- عرف نفسك (درجتك العلمية، ومنصبك الوظيفي الحالي) .
- أبرز انجازاتك بشكل مختصر بغير إسهاب.
- في نهاية الخطاب اكتب «مع خالص التقدير» يتبعها التوقيع تحتها، ثم الاسم كاملا ومطبوعا تحت كل ذلك. اترك دائما مكانا كافيا للتوقيع بين الجملة الختامية واسمك عندما تقوم بطباعة خطابك.

(٣) –اجتياز المقابلة الشخصية:

تُعد المقابلة من أهم أنواع الاتصال الشفهي المباشر وذلك لحدوثها وجهاً لوجه. لذا فإن الأمر يستلزم مراعاة مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية، خوفاً من تشويه المعنى المقصود. وهناك العديد من أنواع المقابلات، منها المقابلة الإعلامية، ومقابلة الاستشارات، ومقابلة التدريب، ومقابلة لتوظيف.





تُعرَّفْ مقابلة التوظيف بأنها: اللقاء الذي يتم بين مسؤول أو أكثر في المنشأة من جهة، وبين المرشح (المتقدم) لشغل الوظيفة من جهة أخرى، وذلك لغرض تقييم مدى صلاحية المرشح لشغل هذه الوظيفة، وهناك مرحلة سابقة للمقابلة تتمثل في تقديم السيرة الذاتية.

طرق إجراء المقابلات:

توجد أكثر من طريقة أو كيفية لإجراء المقابلات الشخصية بغرض التوظيف، ومن هذه الطرق ما يلي:

١-المقابلة الفردية:

وهي التي تعقد وجها لوجه بين طالب الوظيفة وصاحب العمل فقط، وقد يكون صاحب العمل فردا واحدا أو مجموعة أفراد.

٢-المقابلة مع مجموعة أشخاص:

وهي التي تتم مباشرة وجها لوجه بين صاحب العمل) فرد أو مجموعة (ومجموعة من الأشخاص الراغبين في التوظيف في نفس الوقت، وتتميز باختصار الوقت وسرعة الأداء.

٣-المقابلات الهاتفية: وهي التي تتم من خلال الهاتف بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وتتميز بسرعة الأداء، وعدم اشتراط توافر الطرفين في نفس المكان، وامكانية عقدها في أي وقت من اليوم.

٤-المقابلات عبر الإنترنت: وهي المقابلات التي تتم من خلال شبكة الإنترنت بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وهي تحمل نفس ميزات المقابلات الهاتفية بالإضافة إلى إمكانية الرؤية أثناء المقابلة.





مراحل المقابلة:

أولاً: الاستعداد للمقابلة:

★ الثقة بالنفس، والتأكيد على أنك تمتلك المؤهلات المناسبة للوظيفة.

★ قُمْ بجمع المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة أو الشركة، وذلك من خلال الإنترنت، الزيارة، الأصدقاء، التقارير.

★ تخيَّل نفسك وأنت تقوم بالمقابلة، ركز في التفاصيل داخل المقابلة.

★ أعد النماذج والوثائق الخاصة بالمقابلة الشخصية قبل أن تخرج.

★ التزم المظهر اللائق في ملبسك.

★ أكد موعد المقابلة قبل الذهاب إلى الموعد المحدد والوصول قبل المقابلة بفترة كافية.

ثانياً: عند الوصول لمكان المقابلة:

★ أعطِ اسمك لموظفي الاستقبال أو الشخص الموجود لاستقبالك.

★ حاول أن تبقى هادئاً وحدّث نفسك بإيجابية.

★ تحدَّث مع موظفي الاستقبال أو الشخص الذي استقبلك قبل الدخول للمقابلة. هذا سيساعدك على أنْ تبقى هادئاً.

ثالثا: أثناء المقابلة:

لابد مما يلي:

١- تذكر أن النظرة الأولى لها أثرها العميق في تكوين فكرة عن المرشح.

٢- أقرأ السلام على من سيقابلك، وصافحهم بحرارة.

٣- عرف بنفسك.

٤- أبتسم وكن متفائلاً وثق بالله عز وجل وتذكر قوله سبحانه: (وفي السماء رزقكم وما توعدون) سورة الذاريات - آيه ٢٢ .

٥- لا تستعجل في الرد على الأسئلة.

٦- أنتبه لحركاتك، وإياك أن تعمد إلى هز الرجلين نتيجة للقلق.

٧- راقب لغتك الجسدية ولتكن إيجابية وعلامات اللغة الجسدية.





٨-هناك خمسة أنواع من الأسئلة ستوجه إليك:

السؤال المغلق (Closed Ended)، وهو السؤال الذي يبدأ (هل) وينتهي عادة بنعم أم لا، ويهدف إلى تأكيد معلومة، أو معرفة معلومة أساسية، مثال ذلك : هل أنت خريج جامعة الحدود الشمالية؟ الجواب (نعم).

السؤال المفتوح (Open Ended) ، وهو السؤال الذي ليس له إجابة محددة، ويهدف السائل من ورائه لأن يعطي المرشح للوظيفة الفرصة الكافية للحديث عن نفسه، مثال ذلك «حدثني عن طموحك؟»

السؤال ذو الاختيارات الموجبة (Positive Inquiry) ، وهو السؤال الذي يطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة، ويهدف إلى معرفة شخصيتك. مثال على ذلك « أيهما أفضل بالنسبة لك: تلقي خطاب شكر من المدير أم مكافأة مالية؟»

الاختيار بين عدة أشياء كلها سلبية (Negative Inquiry) ويهدف السائل من وراء ذلك إلى معرفة شخصيتك من خلال اختياراته. مثال على ذلك: أيهما تفضل الحديث عن أحد زملاء العمل في غيابه أو كتابة رسالة للمدير عن ذلك الموظف موقعة باسم فاعل خير؟

الأسئلة الافتراضية (Hypothetical) ، ويهدف السائل من وراء ذلك إلى معرفة مدى قدرة تخيل المرشح وتقييم ثقافته وتفكيره في الحياة. مثال على ذلك:

ماذا لو أصبحت المدير العام للشركة؟

٩- هناك أسئلة نمطية يجب أن تكون مستعداً لها، ويطلب منك فيها التحدث عن سيرتك الذاتية وعن الوظيفة المعروضة ومعلوماتك العامة خاصة تلك المتعلقة بالشركة.

١٠- هناك مهارات مهمة يحاول السائل أن يلتمسها ويقيسها من خلال حديثك ودون أن تشعر بذلك في أحيان كثيرة، مثل : العمل الجماعي، ومهارات الاتصال، والمهارات الشخصية، ومهارات حل المشكلات والمهارات التنظيمية.





١١- من حقك خلال المقابلة أن تسأل الشركة ومن يقابلك عن عدة أمور يمكن أن تدور حول عدة محاور هي:

- ⋆ برامج التدريب للموظف في الشركة.
- ⋆ الفرص التطويرية داخل الشركة.
- ⋆ نوع المشاريع والمسؤوليات الموكلة إليك.
- ⋆ الهيكل التنظيمي لوظيفتك، بمعنى من هو رئيسك المباشر ومن هم الموظفين التابعين لك.
- ⋆ أساليب تقييم أدائك في نهاية العام.
- ⋆ ما الخطوة التالية، وعادة ما يتم ذلك في نهاية المقابلة، ولك أن تسأل ما هي الخطوة التالية وما هو المطلوب مني أن أفعله.

احرص على تجنب مايلي :

- الجلوس قبل دعوتك لذلك .
- التململ على الكرسي.
- الحلف.
- انتقاد أصحاب العمل السابق.
- لفت انتباههم لنقاط ضعفك.
- الابتسامات المقتضبة أو المفتعلة.
- هز الساق أو القدم.
- ثني الذراعين أو وضعهما متشابكين.

تذكر أن معظم أصحاب العمل يحبون الأشخاص الذين:

- ينصتون.
- يدعمون إجاباتهم بأمثلة.
- يوجزون ما يجب إيجازه.
- يأتون للمقابلة مستعدين.
- يثقون بأنفسهم.
- يتّصفون بالمرونة.
- يتّسمون بسعة الأفق.

رابعاً: عند إنهاء المقابلة:

المقابلة فرصة للطرفين، فهي فرصة للمتقدم لعرض رغباته وقدراته ومهاراته، وفي الوقت ذاته فرصة لجهة العمل لإقناعك بمزايا العمل لديها، إذا توافرت لديها القناعة بصلاحيتك، لذا إذا أعجبتك المزايا فقم بما يلي:

- ⋆ عبر للجنة المقابلة عن مدى سعادتك برؤيتهم.
- ⋆ أبدي رغبتك في تلقي عرضهم.
- ⋆ أكتب رسالة بعد ذلك تشكرهم لإتاحة الفرصة لك.
- ⋆ قبل الانصراف ألقى التحية على من أجري المقابلة وانصرف بهدوء.
- ⋆ قيم أدائك في المقابلة.





ثانيا: مرحلة العمل:

وهي المرحلة التي تحتاج فيها مهارات الاتصال مع الرؤساء والمديرين والزملاء والعملاء، وكيفية تحقيق الكفاءة المهنية داخل المنظمة التي تعمل بها.

مستويات الاتصال في بيئة العمل:

لا شك أن الاتصال ذو أثر كبير في إنجاح خطط العمل في أي مؤسسة من المؤسسات، لذلك فإن تفعيل الاتصال في بيئة العمل يؤدي إلى تحقيق المخرجات الإيجابية، ورفع مستوى الأداء الكلي للمؤسسة، وللوصول إلى هذا النجاح لا بد من فهم مستويات الاتصال الثلاثة في بيئة العمل. وبصفة عامة هناك ثلاثة مستويات للاتصال في بيئة العمل وهي:

١-الاتصالات العمودية: وتنقسم إلى:

(أ) اتصالات نازلة:

وهي الاتصالات التي تتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفل (من الرئيس إلى مختلف العاملين في المؤسسة من المرؤوسين، والموظفين والمستخدمين...ألخ)، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات، مثل المذكرات والتعاميم والمنشورات واللقاءات الجماعية.

(ب) اتصالات صاعدة:

وهي الاتصالات الصادرة من العاملين في المؤسسة (المرؤوسين) إلى الرئيس، وتضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء.

٢ –الاتصالات الأفقية:

وهي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة (مثل اتصال رئيس المؤسسة أو مديرها مع رئيس أو مدير آخر أو المرؤوسين ببعضهم البعض)، ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة خصوصًا إذا ما ركز على: تنسيق العمل، وتبادل المعلومات، وحل المشكلات، والإقلال من حدة الصرعات والاحتكاكات، ودعم صلات التعاون بين العاملين والمرؤوسين.



٣-الاتصالات المتقابلة أو المحورية:

وهي الاتصالات بين الرؤساء وجماعة العمل في إدارات غير تابعة لهم تنظيمًا (مثل اتصال رئيس المؤسسة بعاملين في مؤسسة أخرى أو رئيس) ببعضهم البعض، وقد يكون هذا الاتصال مع المستفيدين من خدمات المؤسسة، وتقديم الخدمات لهم، والاستماع لطلباتهم.

وسائل الاتصال في بيئة العمل:

(أ)-وسائل الاتصال الشفهي:

أولاً: وسائل الاتصال الشفهي المباشر:

١-التعليمات والأوامر:

حيث يصدر الرؤساء والمديرون أوامرهم وتعليماتهم للمرؤوسين لإنجاز أعمال محددة، وتتأثر أي صورة من صور الاتصال بالنمط التنظيمي المتبع والمدرسة التي ينتمي إليها الرؤساء أو المديرين (النموذج البيروقراطي/ النموذج الحديث).

٢-الاستشارة:

أي عمل لا يخلو من المشاكل، مما يدفع المنظمة للاستعانة ببعض الاستشاريين -سواء من داخل المنظمة أو من خارجها-الذين لديهم الخبرة في حل هذه المشاكل، وبالتالي تعتبر أحدى قنوات الاتصال المعقدة في الاستخدام للحفاظ على الاستعداد الوظيفي البناء.

٣-المقابلات:

تُعتبر إحدى وسائل الاتصال الشفهي المباشرة، والمقصود بها هنا المقابلة الرسمية التي تهدف إلى تبادل معلومات أو معالجة موضوع ما الخاصة بسير العمل، أهمها: مقابلات الاستشارات، ومقابلات إعلامية، ومقابلات التدريب، ومقابلات التقييم، ومقابلات الإجراءات التأديبية وغيرها من المقابلات.

٤-الاجتماعات والمؤتمرات:

حيث يلتقي الأفراد في مواعيد دورية لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات، وقد تكون هذه الاجتماعات بين الأفراد على نفس المستوى الوظيفي أو بين الرئيس والمرؤوسين، أو بين ممثلي المنظمة وأطراف أخري من خارجها.





٥-اللجان:

لا تخرج اللجان عن كونها إحدى صور الاتصال الرسمي الشفهي كالاجتماعات واللقاءات، وتختلف اللجان في تشكيلها من حيث العد والمهام باختلاف الفرص والمسئولية المسندة، فقد يكون مهامها استشارية أو تنظيمية أو تنسيقية.

٦-الندوات :

حيث يجتمع العاملون والرؤساء لتبادل وجهات النظر حول موضوع يصعب معالجته على المستوى الفردي وعادة ما تنتهي الندوات بتوصيات حول موضوع الندوة.

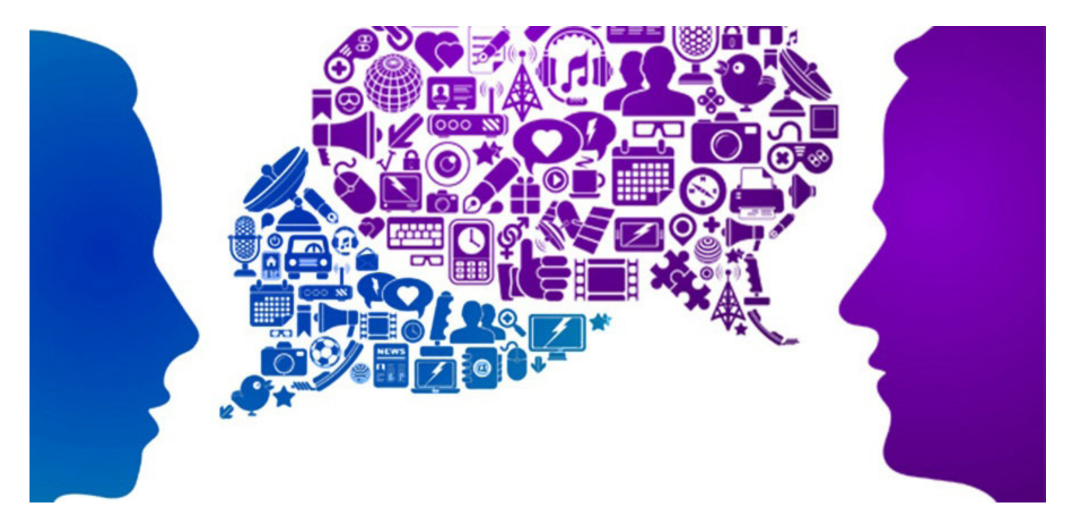
٧- البرامج التدريبية:

تهدف البرامج التدريبية إلى تنمية مواهب وزيادة قدرات العاملين بالمنظمة، بما يعود بالنفع على المتدرب والمنظمة، وتستخدم البرامج التدريبية داخل المنظمة كوسيلة اتصال من جانبين، حيث يقوم المدرب بالإرسال ويقوم المتدربين بالاستقبال.

٨-العروض والتقديم:

قد تحتاج المنظمة لتقديم عرض خاص أو إلقاء خطبة تتعلق بموضوع معين، ويعتبر هذا الأسلوب ذا طابع مميز بالنسبة لمقدم الحديث حتي لمن تتوافر لديهم الثقة في النفس، وتتمثل أغراض العروض أو إلقاء في واحد او أكثر من الأغراض التالية:

- الإقناع.
- التوضيح والشرح.
- تقارير تقديمية؛ توضح مدي التقدم وآخر التطورات.





ثانياً: وسائل الاتصال الشفهي غير المباشر:

بالإضافة لأنواع الاتصال الشفهي المباشر السابقة، هناك أيضاً الاتصالات الشفهية غير المباشرة؛ منها:

١-الهاتف:

ويُعتبر من أهم قنوات الاتصال غير مباشرة بين المرسل والمستقبل عند مزاولة عملية الاتصال، إلا أن الاتصال الهاتفي يفتقر إلى عدم مشاهدة طرفي الاتصال لبعضهما.

٢-الاتصال الهاتفي المسجل (البريد الصوتي):

حيث تقوم فكرته على تسجيل الرسالة المُراد نقلها على رقم هاتف معني، كما هو الحال عند الرغبة في معرفة حالة الجو أو الوقت أو خدمات البنوك أو خدمات الطيران والفنادق، فلا يُضطر إلى إعادة الاتصال مراراً وتكراراً للتواصل مع عميل واحد.

٣-نظم الإذاعة الداخلية والمخاطبة العامة:

يُوجد في الكثير من المنظمات شبكة إذاعة داخلية يتم من خلالها تبليغ التعليمات دون تشويش أو تحريف. وتُعتبر هذه الوسيلة إحدى الاتصال الشفهي غير المباشر، وإن كانت هذه الوسيلة تفتقر إلى عدم القدرة على نقل أكثر من رسالة في وقت واحد.

(ب)وسائل الاتصال المكتوبة في بيئة العمل:

يُطلق عليها البعض الاتصالات اللفظية، ويُقصد بها الكلمات المكتوبة التي تصدر من المرسل إلى المستقبل، ومنها:

١-التعليمات والأوامر المكتوبة:

يمكن أن تكون شفهية-كما سبق توضيحه-ويمكن أن تكون مكتوبة كمرجع يسهل الرجوع إليه في حالة المخالفة بالنسبة لكافة المستويات الإدارية. وقد يكون أكثر من صورة مثل: المذكرات والمعاملات المتداولة داخلياً مثل مطبوعات المنظمة، أو في صورة قرارات إدارية وتعليمات داخلية.

٢-لوحة الإعلانات والنشرات:

وتُستخدم كوسيلة لتبليغ العاملين بتعليمات أو سياسات أو أخبار أو معلومات تتعلق بالحياة الوظيفية للعاملين، أو توضيح الإنجازات البارزة والأخبار التحفيزية والمعلومات المرتبطة بالأمن وضبط الجودة، ومواضيع الاهتمام الخاصة مثل جدول الاجتماعات ومواعيد العطلات الرسمية....... إلخ.





٣-مجلات المنظمة:

وهي ترتكز على أخبار المنظمة، والعاملين بها، والموضوعات الفنية والاجتماعية التي يهتم العاملون بها، والمسئوليات الاجتماعية للمنظمة وأنشطتها المختلفة.

٤-الرسائل الخاصة:

يمكن أن تأخذ الاتجاه الرأسي الهابط من الرئيس الأعلى للمستوى الأقل منه، ويمكن أن تأخذ الاتجاه الرأسي الصاعد من المرؤوس للرئيس الأعلى منه.

٥-الأدلة والكتيبات:

تلجا الكثير من المنظمات إلى إصدار دليل للعاملين يحتوي على كل ما يهم العاملين من حيث السياسة العامة للمنظمة وبرامج المزايا المادية والعينية، وحقوق وواجبات العاملين، وكل ما يرتبط بالسلوك الوظيفي.

٦-التقارير السنوية:

وتصدر مرة واحدة في السنة، ويتم من خلالها التعرف بإيجاز على الإنجازات الفعلية على مدار السنة مقارنة بالخطط الموضوعة من قبل، وعادة ما تُستخدم الرسوم البيانية والرموز التصويرية للتعبير عن المضمون بسهولة.

٧-نظم الاقتراحات والشكاوى:

وتقوم على تدفق الآراء والأفكار الجديدة من أسفل لأعلي، ويتم استلام الأفكار والمقترحات والشكاوى من خلال صندوق مخصص لذلك أو عن طريق الرؤساء المباشرين.

(ج)-الاتصال الإلكتروني:

هي القرارات أو المعلومات التي تصل للعاملين عن طريق تقنيات الإنترنت أو الفاكس. فالاتصالات الالكترونية من الممكن ان تعزز نمو وفاعلية الاتصال بين العاملين إلا إنها من الممكن أن تُحاط بعدم الفهم الصحيح إذا لم تُكتب بطريقة واضحة مثل الاتصالات الكتابية.





فن المخاطبات الرسمية:

صياغة الخطاب الإداري:

يُعد الخطاب الإداري نوعاً وظيفياً يواكب العصر، ويسطر حروفه ليُرسل إلى مسؤول في مؤسسة حكومية أو أهلية؛ إذ يحقق مصلحة عامة أو خاصة.

ونقرأ كثيراً على لسان الكثير-وخاصة الطلاب-أنهم لا يحسنون أو يجيدون كتابة خطاب إلى المسؤول، وبالمقابل نسمع عن خطابات تصل إلى مسؤول إداري يشكو من ضعف ألفاظها وعناصرها؛ لذا يجب علينا أن نتعلم الأسس المرشدة إلى كتابة الخطاب، وإرساله إلى من يريد، وهي:

أولا: مقدمة الخطاب:

* البسملة: تُكتب في صدر ووسط الصفحة.
* التاريخ: يكتب في أعلى الصفحة من جهة اليسرى.
* المرسل إليه: يكتب اسمه في أول السطر بعد البسملة والتاريخ، مع ذكر لقبه أو صفته اللائقة، ثم يتبع بدعاء أو عبارة أدبية فيها ثناء.
* من الألقاب التي توضع قبل اسم المرسل إليه، كما يلي:

- المخاطب: (الأمير)، ويخاطب بـ (صاحب السمو).
- المخاطب: (الوزير)، ويخاطب بـ (صاحب المعالي).
- المخاطب: (مدير الجامعة)، ويخاطب بـ (معالي).
- المخاطب: (العميد أو الأساتذة أو المديرين)، ويخاطبوا بـ (سعادة).
- المخاطب: (الزملاء)، ويخاطبوا بـ (أخي، صديقي، عزيزي).

* من عبارات الدعاء التي توضع اسم المرسل إليه: (الموقر، المحترم، حفظه الله، وفقه الله، سلمه الله، أدام الله عزك، أدام الله عليك النعمة والسلامة، أدام الله سعادتكم، رفع الله قدرك، شرح الله صدرك، أعلى الله ذكرك، سدد الله على طريق الخير خطاكم).





ثانيا: مضمون الخطاب:

- **تحية الافتتاح: وهي السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، ويتبعها لفظ (أما بعد) أو لفظ (وبعد).**
- **موضوع الخطاب: وهو الغرض الرئيس من الخطاب، ويشمل المقدمة، والمحتوي، والخاتمة.**

ثالثاً: ختام الخطاب:

- **التحية الختامية: وهي صيغة دعاء تُكتب في نهاية الخطاب على النحو الآتي: وتقبلوا بالغ التقدير والامتنان، ولكم جزيل الشكر، ولكم التحية والتقدير.**
- **التوقيع: ويُكتب في أسفل الصفحة من الجهة اليسرى، ويكون بلقب المرُسل واسمه وتوقيعه.**
- **المرفقات (إن وجدت): وتكتب في أسفل الصفحة من الجهة اليمنى، ويتم إرفاقها مع الخطاب، أو في الجهة اليسرى العليا في مكان مخصص.**



أنموذج لخطاب إداري

بسم الله الرحمن الرحيم

١ / ١/ ١٤٣٧هـ

سعادة عميد السنة التحضيرية والدراسات المساندة حفظه الله

الموضوع: طلب تغيير شعبة.

السلام عليكم ورحمته وبركاته، وبعد:

أسأل الله لكم دوام السعادة والتوفيق.

أحيط سعادتكم علماً بأني مسجل في شعبة PAD، وأن مواعيد المحاضرات الخاصة بالشعبة السالف ذكرها، تتسبب في أضرار بالغة لي في السفر أو الانتظام بالدراسة بالجامعة.

لذا أرجو التفضل بتوجيه جهة الاختصاص لتغيير شعبتي إلى الشعبة PCC.

ولكم جزيل الشكر، والله يحفظكم ويرعاكم.

والسلام عليكم ورحمته وبركاته.

مقدمة

اسم الطالب/ ....

الرقم الجامعي/

....

المرفقات:

....

....





أنشطة وتدريبات عملية على الفصل السابع

تدريب (١)

بناء على اطلاعك على خطوات انشاء السيرة الذاتية، صمم سيرة ذاتية خاصة بك بناء معتمدا على هذه الخطوات..

-المعلومات الشخصية:

- ....
- ....
- ....
- ....
- ....
- ....
- ....
- ....
- ....
- ....

-الرؤية أو الهدف:

....

....

....

....

-المؤهلات الأكاديمية:

....

....

....

....



-الخبرة الوظيفية العملية:

- ....
- ....
- ....
- ....
- ....
- ....
- ....

-الدوراتالتدريبية:

....

....

....

-اللغات:

....

....

....

....

-مهاراتأخرى:

....

....

-الهوايات:

....

-المعرفون:

....





تدريب (٢)

عمل موقف تمثيلي عن مهارات الاتصال في بيئة العمل، فيقوم أحد الطلاب بدور صاحب العمل ويقوم مجموعة أخرى من الطلاب بدور راغبي الالتحاق بالوظيفة، ويعطي الطلاب زملائهم الذين يقومون بدور راغبي الحصول على وظيفة بعض النصائح التي تمكنهم من القبول بهذه الوظيفة

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....











الفصل الثامن

مهارات الاتصال الالكتروني





الفصل الثامن – الاتصال الإلكتروني

تمهيد:

شهد العصر الحديث تعدد وسائل الاتصال الإلكترونية وتنوعها من حيث التركيب وجودة الاستخدام، فضلا عن السهولة في الاستعمال. فبعد أن كانت قاصرة على نقل الأصوات والإشارات فقط، أصبحت تستخدم في نقل الصور الثابتة والمتحركة بجودة عالية بجانب الأصوات والإشارات، مما جعلها تستخدم في عملية التواصل عن بعد بكفاءة وجودة عالية، وبعضها يتم من خلال بيئة افتراضية وكأن طرفي الاتصال متواجدين في قاعة واحدة. وتستخدم وسائل الاتصال الإلكترونية في نقل الرسائل بجميع أنواعها التثقيفية والعلمية والترفيهية والرياضية والاجتماعية وغيرها.

وقد كانت وسائل الاتصال في الماضي تستخدم للتواصل بين الأفراد المتواجدين في أماكن غير متباعدة، وقد تطور الأمر شيئا فشيئا حتى أصبحنا نعيش فيما يشبه القرية العالمية (Global Village) والتي تعني إمكانية التفاعل المباشر للأفراد بين أرجاء العالم كله في لحظة واحدة، وقد دعم تلك القرية شبكات الحاسوب الإلكترونية المنتشرة خلال دول العالم والتي تمثل الآن وسيلة جديدة من لامركزية التخاطب والتحاور والاتصال بين الأفراد والمؤسسات، خارج الحدود وعبر القارات

مفهوم الاتصال الإلكتروني:

يُعرف التواصل الإلكتروني بأنه « المهارات المطلوبة لنقل وتبادل المعلومات والأفكار بين أطراف العملية الاتصالية من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، والأقمار الصناعية، والتطبيقات العملية لشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) مثل مواقع التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، والتصفح عبر الشبكة والقوائم البريدية والبحث عن المعلومات، والمحادثة مما تعطي مجالاً للأفراد للتعبير عن آرائهم واتجاهاتهم بكل حرية بعيداً عن الضغوط المجتمعية.

حيث يتم الاتصال الإلكتروني بغرض نقل المعلومات والأفكار والمشاعر بين الأفراد باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة اتصال إلكترونية (الإنترنت).



أهداف الاتصال الإلكتروني وأهميته:

تتمثل أهداف مهارات التواصل الإلكتروني في:

- تشجيع تبادل المعلومات والأفكار والخبرات المعقدة في كافة المجالات حول العالم وتفعيل نافذة إعلامية، وتكوين شبكة علاقات عامة وواسعة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.
- التشجيع على احترام القوانين والقواعد والتحلي بالأمانة العلمية واحترام الملكية الفكرية للمعلومات.
- تنمية عادات وقدرات عقلية ترتبط بكيفية التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية، ومنها: القدرة على معرفة الحاجة إلى المعلومات، والقدرة على تحديد مصادر المعلومات، والقدرة على تقييم مدى جودة المعلومات.
- تنمية القدرة على الاتصال مع الآخرين والحصول على المعلومات من مصادرها المختلفة.

أهمية الاتصال الإلكتروني في مجال التعليم

- توفر كتل هائلة من المعلومات العلمية والبحوث في جميع جوانب المعرفة.
- تسمح للباحثين بالمراسلة عبر البريد اللحظي .
- تستخدم كوسيلة تعليمية حديثة في القاعات الدراسية .
- عن طريقها يمكن عقد مؤتمرات الفيديو بين كافة المتخصصين في كافة المجالات التعليمية بالدول المختلفة.
- الاتصال التلفزيوني بين هيئة التدريس والطلاب وذوي الاهتمامات التعليمية بجميع دول العالم.
- التحاور الكتابي عن طريق الإنترنت بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب لمناقشة الموضوعات التعليمية.





وسائل الاتصال الإلكتروني:

شهد العصر الحديث تعدد وسائل الاتصال الإلكترونية وتنوعها من حيث التركيب وجودة الاستخدام، فضلا عن السهولة في الاستعمال وتتنوع وسائل الاتصال الحديثة إلى فئتين أساسيتين هما:

– وسائل الاتصال المكتوبة؛ ومن أهمها ما يلي

* الكتب: يعد الكتاب من الوسائل القديمة والحديثة في نفس الوقت للاتصال ونقل المعلومات بين الأفراد والمؤسسات، فرغم انتشار الوسائل التعليمية التكنولوجية إلا أن الكتاب سيظل الأكثر استخداماً في حفظ ونقل المعلومات والمعارف والمفاهيم والقيم، كما أصبح الكتاب الإلكتروني واسع الانتشار، وسهل الحصول عليه في ظل التقدم التكنولوجي الهائل.
* الصحف والمجلات: وهي النافذة التي يرى منها الفرد العالم، وتدخل الصحف والمجلات العامة ضمن الدوريات التي تمثل حلقة اتصال مهمة بين أفراد المجتمع بكل طبقاته، وفى ظل هذا التقدم التكنولوجي والاستخدام الواسع من قبل الأفراد لشبكة الإنترنت، فقد أصبحت الصحف الإلكترونية ذات أهمية كبيرة مقارنة بالصحف الورقية.

وسائل الاتصال السمعية البصرية:

وهي تلك الوسائل التي نستعملها لتوصيل معلومات ومعارف دون الاعتماد على الكلمات المكتوبة أو المقروءة مثل الصور الفوتوغرافية، الملصقات، الأفلام التعليمية، البرامج التلفزيونية، الأسطوانة المدمجة، الرسوم التوضيحية، الصور الثابتة، الصور المتحركة، وغيرها من الوسائل التي تعتمد على استخدام حاسة السمع أو حاسة البصر أو كليهما معا.



تصنيف أدوات الاتصال الإلكتروني التعليمية:

أ- أدوات اتصال بين أطراف عملية التعلم ، وتشمل :

١ – أدوات اتصال متزامنة:

* المحادثة أو الحوار الشخصي CHATING بين فردين.
* المؤتمرات بأنواعها: وتهدف إلى توفير الاتصال والتفاعل المتزامن بين المتعلم والمعلم أو بين المتعلمين وبعضهم البعض مثل: المؤتمرات الصوتية، مجموعات النقاش، مؤتمرات الفيديو.

٢- أدوات اتصال غير متزامنة، مثل البريد الإلكتروني ، ونقل الملفات ، ولوحة النشرات الإلكترونية.

ب- أدوات الاتصال مع الموقع والنظام، وتشمل على جدول المقرر ومواقع البحث المتاحة للحصول على المعلومات، والأنشطة والمهام التعليمية، وصفحات الاختبارات والتقويم وصفحات نتائج المتعلمين وصفحات المقرر ومحتوياته وملف المتعلم.

ومن الأدوات التي يتم استخدامها في التواصل الإلكتروني كما يلي:

[١]-مواقع الإنترنت:

تُمكِّن شبكة الإنترنت مستخدميها في جميع أرجاء العالم من إرسال واستقبال الرسائل، وتبادل المعلومات بأشكالها المختلفة، ومن أهم هذه الاستخدامات ما يلي:

أولاً: البريد الإلكتروني: E-mail

يعد البريد الإلكتروني من أكثر وسائل الاتصال شيوعاً، وأكثر استخدامات الإنترنت رواجاً، كما يُعد إحدى وسائل تبادل الرسائل بين الأفراد ذات الكفاءة، والسرعة العالية، حيث تنتقل مئات الملايين من رسائل البريد الإلكتروني عبر الإنترنت يومياً، ومن هنا يُمكن توظيف البريد الإلكتروني في العديد من المجالات التربوية والتعليمية المختلفة.

استخدامات البريد الإلكتروني:

تلقي رسائل من أي شخص يعرف عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك، ثم قراءة تلك الرسائل والرد عليها.





إرسال الملفات وتلقيها، بالإضافة إلى النص، يمكنك تقريباً إرسال أي نوع من أنواع الملفات مرفق برسالة البريد الإلكتروني، ويشمل ذلك المستندات، والصور، ومقاطع الفيديو.

إرسال رسائل إلى مجموعات من الناس.

إعادة توجيه الرسائل عند تلقي رسالة بريد إلكتروني، حيث يمكنك إعادة توجيهها إلى الآخرين بدون إعادة كتابتها.

إرسال الرسائل في أي وقت ومن أي مكان يُتاح فيه ذلك.

توفير بيئة مجانية، على خلاف إرسال الخطابات العادية.

ثانياً: الاتصالات:

إجراء الاتصالات الهاتفية حول العالم، من خلال شبكة الإنترنت.

ثالثاً: البحث عن المعلومات:

تتيح شبكة الإنترنت خدمة البحث في مختلف المعلومات وفي كل المجالات ، من خلال محركات البحث المتعددة؛ لذا ينبغي التعامل مع هذه المعلومات بقدر من المسؤولية والضبط.

وهناك العديد من الاستخدامات لشبكة الإنترنت منها:

البحث عن فرصة عمل من خلال المواقع المختصة بذلك والتي تقوم بدور الوسيط بين أصحاب الشركات، والمؤسسات وراغبي العمل.

استعراض مواقع الويب Web Sites ، والاطلاع على أحدث الأخبار المحلية والعالمية

.

البحث عن المعلومات والأبحاث والوثائق ... إلخ ، داخل محتوى الشبكة العنكبوتية العالمية World Wide Web وذلك من خلال محركات البحث Search Engines المنتشرة عبر الإنترنت .

البحث في مواقع المكتبات الرقمية العالمية؛ ومن أبرزها موقع أو مركز أبحاث Education Resources Information Center (Eric) التعليم.



محركات البحث:

هي عبارة عن برامج حاسوبية تعمل من أجل استرجاع المعلومات المتاحة على صفحات الإنترنت، ومحرك البحث هو وسيط بين مستخدم الإنترنت والمعلومات المتاحة في هذه الشبكة، ويمكن تشبيه محرك البحث بفهرس المكتبة، الذي يدل رواد المكتبة على الكتب والمواد الموجودة في المكتبة، وتختلف محركات البحث فيما بينها من حيث الدقة ومدى التغطية للمعلومات المتاحة في الإنترنت. وهناك العديد من محركات البحث، والتي يتم استخدامها في البحث أشهرها:







رابعاً: النشر:

- تستخدم شبكة الإنترنت لنشر المجلات والكتب والأبحاث والنشرات والمدونات والدوريات العلمية، إضافة إلى عرض الصحف؛ ونظراً لأن المعلومات على شبكة الإنترنت في شكل إلكتروني، فإن ذلك سيوفر كلفة الورق والطباعة والتوزيع.

خامساً: المبيعات:

وفيه يتم الشراء والتسوق الإلكتروني عبر الإنترنت من خلال المواقع المتخصصة في ذلك، حيث تستخدم العديد من الشركات، مواقع الإنترنت للقيام بأعمالها التجارية في البيع والشراء، باستخدام بطاقات الائتمان وأشهرها (VISA / MasterCard)، ومن مهارات التواصل هنا:

- توجد بعض مواقع البيع بالمساومات والبيع لأعلى سعر(Bargain)؛ وهنا يجّب التأكد من مصداقية هذه المواقع، وعدم الشراء بأسعار عالية.
- تأكد من الأمان للموقع عند كتابة معلومات بطاقة الائتمان.
- لا تعط كائناً من كان معلومات بطاقة الائتمان نهائياً.
- تأكد من رقم المنتج أو السلعة وترميزها (Code) قبل وبعد الشراء، مع الانتباه من المعلومات الخاصة بالمنتج؛ فقد تختلف عن الواقع.

سادساً: الإعلانات:

أصبح استخدام الإعلان على شبكة الإنترنت يلاقي تزايداً كبيراً، حيث يحرص المعلنون على نشر إعلاناتهم على المواقع التي تحظى بزيارات متكررة.





سابعاً: التعاملات المالية:

تُستخدم شبكة الإنترنت داخل القطاع المالي، فالعديد من المصارف وسماسرة البورصة يقدمون لعملائهم برامج تمكنهم من إجراء ومتابعة الاستثمارات من حواسيبهم الخاصة، ومن هذه الإجراءات:

- العمليات المتنوعة كتسديد فواتير الخدمات والمخالفات، والتحويلات البنكية والعمليات المصرفية الأخرى من كشوف حسابات وغيرها.
- التعرف على أسعار الأسهم العالمية للشركات وأخبار البورصة.
- التعرف على سعر شراء وبيع العملات العالمية من خلال المواقع الاقتصادية والإخبارية المتخصصة.
-

ثامناً: التخاطب:

يمكن استخدام برامج المحادثة للتواصل عبر الشبكة في التخاطب؛ أو ما يعرف بالدردشة Chatting، بين شخصين أو أكثر عبر الإنترنت، بصرف النظر عن تباعد المسافة بينهم، إذ يمكن للمستخدمين استعمال برامج خاصة، للتجمع في غرف أو مجموعات « الدردشة» الإلكترونية وتبادل الرسائل المطبوعة، ومناقشة الموضوعات ذات الاهتمام المشترك.

تاسعاً: الألعاب:

يعرض الإنترنت العديد من الألعاب التي تتضمن الرسوم المتحركة والمؤثرات الصوتية.

عاشرا: التعلم عن بعد:

الانضمام إلى برامج التعليم الإلكتروني، أو ما يعرف بالتعليم عن بعد، وذلك من خلال مؤسسات وجامعات تعمل من خلال شبكة الإنترنت.



(٢) –مواقع التواصل الاجتماعي:

تعرف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها خدمات يتم إنشاؤها وبرمجتها من قبل شركات كبري لجمع اكبر عدد من المستخدمين والأصدقاء ومشاركة الأنشطة والاهتمامات وللبحث عن تكوين صداقات والبحث عن اهتمامات وأنشطة لدى أشخاص آخرين يتشاركون معهم بأحدي الاشتراكات الفكرية أو غيرها وتوفر هذه الخدمات ميزات مثل المحادثة الفورية والتراسل العام والخاص ومشاركة الوسائط المتعددة من صوت وصورة وفيديو والملفات وقد استقطبت هذه الخدمات ملايين المستخدمين من شتي بلاد العالم.

وبظهور مواقع التواصل الاجتماعي مثل:

(الفيس بوك Facebook– تويتر twitter – ليكند إن Linked in– فليكر Flicker – جوجل بلس Google+ - يوتيوب YouTube - ماي سبيس Myspace وغيرها)،

أتاح البعض منها تبادل مقاطع الفيديو والصور ومشاركة الملفات وإجراء المحادثات الفورية، والتواصل والتفاعل المباشر بين جمهور المتلقين.

خصائص شبكات التواصل الاجتماعي :

تشترك الشبكات الاجتماعية في خصائص أساسية بينما تتمايز بعضها عن البعض بمميزات تفرضها طبيعة الشبكة ومستخدميها ومن أبرزها:

الملفات الشخصية أو الصفحات الشخصية :

ومن خلال الملفات الشخصية يمكن التعرف على اسم الشخص، ومعرفة المعلومات الأساسية عنه كتاريخ الميلاد، والاهتمامات والصور الشخصية

المشاركة :

وسائل المواقع الاجتماعية تشجع المساهمات وردود الفعل من الأشخاص المهتمين، حيث أنها تطمس الخط الفاصل بين وسائل الإعلام والجمهور

المحادثة :

حيث تتميز مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام الاجتماعي عن التقليدية من خلال إتاحتها للمحادثة في اتجاهين، أي المشاركة والتفاعل مع الحدث أو الخبر أو المعلومة المعروضة.



الأصدقاء / العلاقات :

وهم بمثابة الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص لغرض معين، حيث تطلق المواقع الاجتماعية مسمى «صديق» على الشخص المضاف لقائمة الأصدقاء بينما تطلق بعض المواقع الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسمى«اتصال» أو «علاقة» « contacted » على الشخص المضاف للقائمة.

ألبومات الصور :

تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لانهائي من الألبومات ورفع مئات الصور عليها، وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاضطلاع والتعليق عليها .

المجموعات :

تتيح الكثير من المواقع الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعة اهتمام، حيث يمكن إنشاء مجموعة بمسمى معين وأهداف محددة.

الصفحات:

ابتدع هذه الفكرة موقع (الفيسبوك)، واستخدمها تجاريا بطريقة فعالة، حيث يعمل حاليا على إنشاء حملات إعلامية موجهة، تتيح لأصحاب المنتجات التجارية أو الفعاليات توجيه صفحاتهم و إظهارها لفئة يحددونها من المستخدمين.



معايير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي:

- أكتب ما يسرك أن تراه في صحيفة أعمالك يوم القيامة فالكلمة مسؤولية.
- تواصل فقط مع من تثق بدينه وفكره وأخلاقه.
- قم بتحديث ملفك الشخصي بشكل دوري، ومراقبة صفحتك لضمان تواصلك بشكل آمن وفعال مع الأصدقاء.
- حافظ على خصوصية معلوماتك، فلا تنشر إلا ما يعكس الصورة الإيجابية عنك.
- أختر الوقت المناسب لتواصلك مع الآخرين، والدخول والخروج على الشبكة العنكبوتية، حتى لا تقع ضحية الإدمان للإنترنت.
- احرص على التحلي بآداب الحديث والتواصل الفاعل الإيجابي مع الآخرين.
- احذر الاتصال بالعناوين الغريبة، فقد تقودك إلى موضوعات أو أفكار أو اتجاهات سلبية.
- استخدم التقنية في كل ما يساهم في تطوير قدراتك وتنمية مواهبك وتحقيق التواصل البنّاء مع الآخرين.





مخاطر وسلبيات الإنترنت:

مهما كانت سلبيات الإنترنت ومخاطرة، فإن فوائده أكثر بكثير... هنا نوضح المخاطر بعدة نقاط؛ وأخذ الحذر والاحتياط وحماية أنفسنا.

١- تقلص الاتصال الإنساني بين أفراد المجتمع، فلم يعد هناك حاجة للذهاب لدفع فاتورة كهرباء أو دفع رسوم معينة ،وهذا الوضع يخلق علاقات اجتماعية جافة للغاية وهشة.

٢- صاحب انتشار استخدامات الانترنت الكثير من الأنشطة الإجرامية في مختلف بلدان العالم، ولنقص وقصور الجهود العلمية والأمنية في مجال رصد هذه السلبيات فقد باتت مشكلات التوظيف الإجرامي المنظم مشكلة عالمية.

٣- المواقع اللاأخلاقية ، وتلك التي تدعو لأفكار غريبة مناقضة لديننا ولقيمنا ومفاهيمنا كالدعوة للانتحار.

٤- الأمراض النفسية والجسمية التي تترتب على إدمان الانترنت كالاكتئاب والاغتراب و ضرر العيون، والعمود الفقري، والمفاصل، والأعصاب.

٥- الانغماس في برامج الاختراق والهاكرز، والشراء الإلكتروني ، وحياة الخيال وقصص الحب الوهمية، والتعرض لعمليات الاحتيال والنصب.

٦- التشهير بالأفراد والشركات ونشر الإشاعات المغرضة عبر نشرها بالمواقع، وانتهاك حقوق الملكية بوضح نسخ للكتب والأبحاث على سبيل المثال في مواقعهم.



عن أَبي هريرة رضي الله عنه :
أَنَّ النبيَّ صلى الله عليه وسلم قَالَ :
(كَفَى بِالمَرْءِ كَذِباً أَنْ يُحَدِّثَ بِكُلِّ مَا سَمِعَ) .
رواه مسلم





أنشطة وتدريبات عملية على الفصل الثامن

تدريب (1)

بالتعاون مع أفراد مجموعتك اختر أحد وسائل التواصل الاجتماعي، وتحدث عنها من حيث الإيجابيات والسلبيات.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....



تدريب (٢)

بعد اطلاعك على الاتصال الإلكتروني وبالتعاون مع أفراد مجموعتك، وضح كيف يمكن أن تستفيد منه في حياتنا العملية والدراسية.

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....



تدريب (٣)

يتم تقسيم المجموعات بين مؤيد ومعارض لأضرار الانترنت، ويسمح لكل مجموعة بعرض وجهة نظرهم، وعلى المجموعات الأخرى مناقشتهم في طرحهم.









....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....





المراجع:

- إبراهيم الساعدي (1983). نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري. الانترنيت منشورات ميديا.
- إبراهيم الشافعي (2010). إدمان الإنترنت وعلاقته بالوحدة النفسية والطمأنينة النفسية لدى طلاب وطالبات جامعة الملك خالد بالسعودية على ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية. مجلة دراسات نفسية، مج 20، ع 3، ص ص: 437-464.
- إبراهيم إمام (1996). الإعلام والاتصال بالجماهير. (ط1). القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية. مجلة كلية التربية جامعة الأزهر.4 (44) -.243 351.
- إبراهيم ربابعة (2013) .مهارة الكتابة ونماذج تعليمها. شبكة الألوكة. تم استرجاعه بتاريخ 1439/1/28 على الرابط : http://www.alukah.net/literature_/91517/language/0
- أحمد بن عبد الرحمن (1413 هـ). الحوار: أصوله المنهجية وآدابه السلوكية. الرياض: دار الوطن.
- أحمد فهمي جلال (2007). مهارات التفاوض. مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة.
- أحمد ماهر (2008). كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال. الإسكندرية: المكتبة الجامعية.
- آلان وباربارا بييز (2008). المرجع الأكيد في لغة الجسد. (ترجمة مكتبة جرير). الرياض: مكتبة جرير.
- برت دكر (2010). فن الاتصال. (ترجمة عبد الرحمن الشمراني). الرياض: دار المعرفة للتنمية البشرية.
- تشارلز. ر. رايت (1983). المنظور الاجتماعي للاتصال الجماهيري. (ترجمة: محمد فتحي). القاهرة: دار المعارف.
- توني بوزان (2007). قوة الذكاء الكلامي. (ترجمة مكتبة جرير). (ط3). الرياض: مكتبة جرير.
- جامعة الملك سعود (2009). مهارات الاتصال. عمادة السنة التحضيرية، قسم مهارات تطوير الذات، الرياض، المملكة العربية السعودية.





- جبار عودة العبيدي، وهادي حسن عليوي (1993). مدخل في سياسة الإعلام العربي والاتصال. صنعاء: مكتبة الجيل الجديد.
- جرجي زيدان (1987). علم الفراسة الحديث. (ط2). بيروت: دار الجيل.
- جمعان القحطاني (2008). مهارات الاتصال. الرياض: مكتبة الرشد.
- جونافارو (2010). ما يقوله كل جسد. (ط2).(ترجمة مكتبة جرير). الرياض: مكتبة جرير.
- جيمس بورج (2009). الإقناع: فن إقناع الآخرين. (ترجمة مكتبة جرير). الرياض: مكتبة جرير.
- جيهان أحمد رشتي(1978). الأسس العلمية لنظريات الإعلام. (ط2). القاهرة: دار الفكر العرب.
- حسن عماد مكاوي وليلي حسين (1998). نظريات الإعلام المعاصرة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- حسين حريم (1997). السلوك التنظيمي «سلوك الافراد في المنظمات». عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- حميدي الطائي وبشير العلاق(2009). أساسيات الاتصال (نماذج ومهارات). عمان: دار المكتبة الوطنية.
- خالد المالكي وآخرون . (2012). الاتصال الإلكتروني والبحث العلمي في العالم العربي. قسم المناهج وطرق التدريس، كلية التربية جامعة أم القرى.
- د. دولانج (2011). الأسرار الجديدة (الكاريزما) كيف تكتشف قواك الخفية وتطلق لها العنان؟. (ترجمة مكتبة جرير). الرياض: مكتبة جرير.
- ذو الكفل ساديمي (2010) . فاعلية الاتصال الشخصي في نشر الدعوة في العهد المكي: دراسة تطبيقية لنموذج الدعوة في جنوب تايلاند. رسالة ماجستير، قسم الدعوة العامة، كلية الاعلام جامعة أم درمان الإسلامية.
- ريم الزغبي (2011) . تطوير قدرات الطلبة المعلمين على اكتساب مهارة إدارة التفاعل الصفي باستخدام إيماءات الجسد. رسالة دكتوراه، كلية التربية ، جامعة اليرموك.
-ستيفن كوفي (2007). العادات السبع للناس الأكثر فعالية. (ترجمة: مكتبة جرير). (ط2). الرياض: مكتبة جرير.





- ستيفين كوفي (2005). القيادة على ضوء المبادئ. (ترجمة: عبد اللطيف الخياط). الرياض: مكتبة جرير.
- سحر عبد الرحمن عطية (2010). مهارات الاتصال. جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، شركة الرشد العالمية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- سعيد عامر (1986). الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- سناء محمد سليمان(2005). تحسين مفهوم الذات: تنمية الوعي بالذات والنجاح في شتى مجالات الحياة. سلسلة ثقافة سيكولوجية للجميع رقم 7. القاهرة: عالم الكتب.
- سوزان كويليام (2004). الدوافع المحركة للبشر (ترجمة مكتبة جرير). الرياض: مكتبة جرير.
- صالح بن حميد (1415). أصول الحوار وآدابه في الإسلام. الرياض: دار المنار.
- صام سليمان موسى (1986). المدخل في الاتصال الجماهيري. الأردن: مكتبة الكنتاني.
- صلاح عبد الباقي (2001). السلوك التنظيمي. (ط3). القاهرة: الدار الجامعية للنشر.
- صموئيل حبيب (1995). كيف تكون علاقات ناجحة مع الناس. القاهرة: دار الثقافة.
- طريف شوقي محمد فرج (2002). المهارات الاجتماعية والاتصالية، دراسات وبحوث نفسية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- طلال عامر وعلى الموسوي. (2010). معايير الأنماط الأخلاقية لاستخدام الحاسوب والانترنت من قِبل أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي العربية، مجلة كلية التربية ببنها، العدد 84، أكتوبر.
- عائض القرني(1425هـ). أدب الحوار. الرياض: مؤسسة الريان.
- عبد العزيز حمد عبد الله الحسن (1996). وسائل الإعلام والإعلان وصف نظري للعلاقة والتأثير. مدير عام الإعلان التجاري - تلفزيون المملكة العربية السعودية - الرياض. منتديات ستار تايمز الانترنيت.
- عبد العظيم عبد الحميد (1996). القيادة الإدارية ودورها في صنع القرار: دراسة مقارنة. القاهرة: دار النهضة العربية.
- عبد القادر الشيخلي (1993). أخلاقيات الحوار. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- عبد الكريم الحربي .(2003).الانترنت بين المنظور الإيجابي والسلبي .الأمن والحياة .





22(248). 44-45.

- عبد الكريم بكار(2009). التواصل الأسري. الرياض: دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة.

- عثمان الأخضر العربي (1996). النظريات الإعلامية المعيارية ماذا بعد نظريات الصحافة الأربع. حوليات كلية الآداب، الحولية 16، الرسالة 112، الكويت مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت 1996.

- علي عبد العزيز العميرين (1418 هـ) . محقق، كتاب الجدل: صناعة الجدل على طريقة الفقهاء لأبي الوفاء علي بن محمد بن عقيل البغدادي. الرياض : مكتبة التوبة .

- عمادة السنة التحضيرية. (2012) . مهارات الاتصال. (ط2) . الجامعة السعودية الإلكترونية.

- عوض علي . (2001) . الانترنت: الإيجابيات والسلبيات . مجلة دراسات تربوية. 2(3) 127-131.

- فارس أشتي (1996). الإعلام العالمي، مؤسساته، طريقة عمله وقضاياه. بيروت: دار أمواج للطباعة والنشر والتوزيع.

- فرنسوا لسلي، ونقولا ماكاريز (2001). وسائل الاتصال المتعددة (ملتيميديا). (ترجمة فؤاد شاهين). بيروت: عويدات للنشر والتوزيع والطباعة.

- فريدة فراولة (2006). التواصل الالكتروني في دراسة من واقع الحياة الالكترونية. مجلة أمواج اسكندرية، قصر ثقافة الاسكندرية، ع 29.

- فوزي ديكنة. (2013) . ماهية وأهمية مهارات الاتصال وارتباطها بتطوير التعليم والتدريب. فكر وابداع. (80) .493-515.

- كيفن بول (2009). ادرس بذكاء وليس بجهد. (ط 5). (ترجمة مكتبة جرير). الرياض: مكتبة جرير.

- كيمبرلي يونغ (1998). الإدمان على الإنترنت. (ترجمة: هاني أحمد ثلجي).عمان: بيت الأفكار الدولية.

- مبروكة الفراوي .(2016). در الانترنت ووسائل التقنية الحديثة في الجريمة المنظمة: الإيجابيات والسلبيات.المجلة العربية للعلوم الاجتماعية. 4 (9) . 115-136.





- محمد أحمد عبد الجواد (2004). أفهم الآخرين ودع الآخرين يفهمونك. القاهرة: دار التوزيع والنشر الإسلامية.
- محمد أحمد هيكل (2006). مهارات التعامل مع الناس. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- محمد أكرم العدلوني، وطارق السويدان (2000) القيادة في القرن الحادي والعشرين. الرياض: قرطبة للإنتاج الفني.
- محمد البخاري (2009). وسائل الإعلام والاتصال الجماهيرية كأدوات للنظم السياسية. متاح على الرابط http://bukhari2009.blogspot.com/ .
- محمد البخاري(2009). العلاقات الدولية المعاصرة والتبادل الإعلامي متاح عل الرابط : . http://muhammad-.blogspot.com/2009/09/1-3.html.
- محمد بلال الجيوسي(1422هـ). أنت وأنا... مقدمة في مهارات التواصل الإنساني. الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج.
- محمد عبد العزيز العقيل (1430). حقيبة مهارات الاتصال. الإحساء: مركز التنمية الأسرية بالإحساء.
- محمد عبد الغني هلال(2007). مهارات التعامل مع الآخرين: سلوكيات التعامل والتواصل مع الآخرين. القاهرة: مركز تطوير الأداء للتنمية.
- محمد عبد القادر (1992). أساسيات الإدارة (المبادئ والتطبيقات). الرياض: دار المريخ للنشر.
- محمد عودة الريماوي وآخرون (2004). علم النفس العام. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- محمد فهمي، وهناء بدوي (1991). تكنولوجيا الاتصال والخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: دار الجامعات للنشر.
- محمد قنديل، ورمضان بدوي (2005). مهارات التواصل بين المدرسة والبيت. عمان: دار الفكر.
- محمود السرطاوي، وفائز حميدة (2007). مهارات الاتصال والتواصل. عمان: وزارة التربية والتعليم.
- مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني: الحوار الأسري: على الرابط بتاريخ 2002:





http://www.kacnd.org/family_meeting2.asp

- المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية (2006). دليل مهارات الاتصال. عمان: مطابع الدستور التجارية.
- مستور سالم أبو تلات (2010). أسرارا لغة الجسد: دليلك إلي كيفية إدارة الجسم البشري. الإسكندرية: مطبعة سامى.
- مصطفى أبو بكر وعبد الله البريدي(2007). الاتصال الفعّال. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- مصطفى أبوجبل و عبد الحكم محمد. (2010). العلاقة بين مهارات التدريس ومهارات الاتصال لدى عينة من الطلاب المعلمين مختلفي التخصصات بكلية التربية جامعة الأزهر.
- مكتب الآفاق المتحدة الاستشاري (2008). نشر ثقافة الحوار لدى العاملين في المؤسسات التعليمية، مكتب التربية العربي لدول الخليج، متاح على /www.kul-alnas.com doc.1229256952/vb/uploaded/249
- ملفين ديفلر وساندرا بول(1998). نظريات الإعلام. (ترجمة كمال عبد الرؤوف). (ط2). القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع.
- منال طلعت محمود (2002). مدخل إلي علم الاتصال. الإسكندرية: معهد الخدمة الاجتماعية.
- المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني (1424ه). السكرتير التنفيذي: مهارات الاتصال. الرياض: المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني.
- نادية بوشلالق (2013). الاتصال الأسري ودوره في تفعيل العلاقات داخل الأسرة. الملتقى الوطني الثاني حول: الاتصال وجودة الحياة في الأسرة: الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، أيام 9-10 أبريل 2013م.
- نواف كنعان (1402هـ). القيادة الإدارية. (ط2). الرياض: دار العلوم للطباعة والنشر.
- هاري ميلز (2001). فن الإقناع: كيف تسترعي انتباه الآخرين وتغيير آرائهم وتؤثر عليهم. (ترجمة مكتبة جرير). الرياض: مكتبة جرير.
- هالة منصور (2000). الاتصال الفعَال: مفاهيمه وأساليبه ومهاراته. الإسكندرية: المكتبة الجامعية.





- هشام سعد زغلول (2009) الإعلام والتكنولوجيا الحديثة. القاهرة : مكتبة الأزهر.
- ياسين حسن العاملي (1995). الخطوط العامة لبنية الفرد الاجتماعية. بيروت: دار الهادي للطباعة والنشر والتوزيع.
- يسري محمد عثمان، خالد محمد العثيمين (2012). مهارات الاتصال. جامعة الدمام، شركة الرشد العالمية، الدمام، المملكة العربية السعودية.

- Beal, M. L.; Shaw, M. M.; & Seiler, W. J. (2006). Instructor's Resource Manual for Communication: Making connections. Boston, MA: Allyn and Bacon by Pearson Education, Inc.
- Dobkin, B. A. & Pace, R. C. (2006). Communication in a Changing World. New York, NY: McGraw Hill, Inc.
- Gary Ryan (2010). The Seven Skills of Dialogue, Available at: http://blogs.siliconindia.com/garyryan/The_Seven_Skills_of_Dialogue-bid-0wgufh9334110924.html.
- Owen, H. (2002). The Handbook of Communication Skills.(3ed).USA: Routledge.
- Rauber, Techn (2005). Communicational aspects of project management using web-based technologies. Unpublished thesis. Vienna: University of technology.
- Reynolds, J. (2008). Succeeding in college. (2nd Ed).NY: Brookline.



- Ruben, B.D. and L.P. Stewart (1998). Communication and Human Behavior. (4th Ed).Boston: Allyn and Bacon.
- Seiler, W.J. and M.L. Beal (2005). Communication: Making Connections. (6 the Ed). Boston: Pearson.
- Tavris, C. (1989). Anger: The Misunderstood Emotion. (2nd ed). New York: Simon and Schuster.
- Young, K. (1999). Internet addiction: Evaluation and treatment. Student British Medical Journal, No. 7, PP: 351352-.



مهارات الاتصال

لطلبة التحضيرية



Communication Skills

www.nbu.edu.sa